



Report di Ricerca Statistica

PROGETTO CITIZEN SATISFACTION SAN GIULIANO MILANESE



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Business Unit Marketing
Ricerche di Mercato
info@demomarketing.net

DICEMBRE 2023

www.demomarketing.net



Contenuti della ricerca

Direttiva	3
Nota Metodologica	6
Privacy	7
Software	12
Universo	14
Premessa	15
Citizen Satisfaction servizi municipali	16
Servizio Igiene Ambientale	63
Servizi Cimiteriali	72
Strumenti di comunicazione	76
Variabili Campionarie	95

DIRETTIVA DEL MINISTRO DELLA FUNZIONE PUBBLICA SULLA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAI CITTADINI

(<https://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/24-03-2004/direttiva-customer-satisfaction>)

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Già il decreto legislativo n. 29 del 1993 nell'art. 12, così come la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.



DIRETTIVA DEL MINISTRO DELLA FUNZIONE PUBBLICA SULLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CITTADINI
(<https://www.funziionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/24-03-2004/direttiva-customer-satisfaction>)

GLI OBIETTIVI DELLA DIRETTIVA

In linea con la volontà del Governo di attuare un radicale processo di cambiamento e ammodernamento della pubblica amministrazione, scopo di questa direttiva è di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Le indagini sulla qualità percepita contribuiscono infatti a:

- definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino.

GLI IMPEGNI RICHIESTI ALLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Per il raggiungimento degli obiettivi di questa direttiva le amministrazioni pubbliche sono tenute ad assumere alcuni precisi impegni. Il primo impegno riguarda la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati. Il secondo impegno riguarda la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità. Il terzo impegno consiste nel favorire all'interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi. Il quarto impegno consiste nella creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.



DIRETTIVA DEL MINISTRO DELLA FUNZIONE PUBBLICA SULLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CITTADINI

(<https://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/24-03-2004/direttiva-customer-satisfaction>)

Significato e utilizzazione delle rilevazioni sulla qualità percepita

La qualità di un servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno. In tal senso, il monitoraggio della qualità percepita assume lo specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Il valore della customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione.

Rilevare la customer satisfaction serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

Si tratta, quindi, di verificare rispetto a specifici servizi offerti dalle amministrazioni:

- lo scostamento tra i bisogni del cittadino ed il punto di vista dell'amministrazione tenuto conto delle circostanze che i bisogni e le attese non sono sempre ben compresi dall'amministrazione e che amministrazione e cittadini possono attribuire un ordine di priorità diverso ai bisogni;
- lo scostamento tra le attese del cittadino e i livelli di servizio definiti, in considerazione del fatto che spesso l'insoddisfazione del cittadino dipende dal disallineamento tra le proprie attese e i livelli di prestazione previsti dall'amministrazione;
- lo scostamento tra i livelli di servizio definiti (e promessi) e le prestazioni effettivamente fornite, ascrivibile a disservizi nei processi di produzione e di erogazione dei servizi;
- lo scostamento tra le prestazioni effettivamente erogate e la percezione del cittadino, il cui grado di soddisfazione dipende anche da aspetti soggettivi e relativi alla propria personale esperienza di fruizione del servizio.



Nota Metodologica

I risultati riportati in questa relazione finale sono frutto di un'indagine di Citizen satisfaction svolta su incarico dell'Amministrazione Comunale di San Giuliano Milanese nel periodo tra il 15 e il 22 dicembre 2023 con impiego della metodologia Cati (Computer-Assisted Telephone Interviewing).

Orario CATI sono stati impiegati, (a seguito di apposito e specifico briefing e relativi test di somministrazione) 20 operatori per ciascuno dei tre turni previsti ossia in giorni feriali della settimana sia prefestivi escludendo la domenica dal lunedì al sabato):

- 1) dalle ore 08.00 alle 13.00;
- 2) dalle ore 13.00 alle 17.00;
- 3) dalle ore 17.00 alle 20.30.

Il ciclo di orario del Cati Center ha rispettato pedissequamente quanto previsto dal Garante della Privacy e dall'Autorità delle Telecomunicazioni. L'obiettivo dell'indagine, come sopra enunciato, era rilevare i punti di forza e le criticità delle quattro aziende, in vista di un continuo miglioramento (KaiZen) degli standard qualitativi del servizio ed individuare eventuali aree di intervento laddove presenti gap di criticità anche minimi.

Tenuto conto delle precedenti indagini e delle necessità manifestate dai responsabili della Committenza, si è scelto di apportare miglioramenti agli strumenti e alla metodologia sino ad ora utilizzate, e di corrispondere nel modo più concreto ed efficace possibile alle aspettative. In virtù di quanto sopra evidenziato e concordato con tutti gli stakeholder coinvolti della Committenza:

- si è proceduto ad una razionalizzazione del numero delle domande presenti nel questionario proposto;
- si è scelto di usare una metodologia di campionamento basata su criteri oggettivi, che rappresentasse l'universo di riferimento efficacemente e funzionalmente agli obiettivi dell'indagine;
- si è scelto di complementare o modificare le tecniche di analisi utilizzate fino all'ultima versione dell'indagine, con strumenti che potessero permettere un maggiore approfondimento degli aspetti di maggior rilevanza.

L'indagine a cui si riferisce questa relazione si basa su una ricerca di mercato, condotta tra i cittadini (italiani e stranieri) residenti nel Comune di San Giuliano Milanese. Le domande che compongono lo strumento di ricerca sono frutto di un confronto tra l'istituto di ricerche e i referenti della Committenza che ha commissionato l'indagine. In particolare, la Committenza ha specificamente indicato gli items da considerare per quanto concerne le caratteristiche sociodemografiche degli intervistati. Il questionario è stato elaborato in piena autonomia dalla Committenza.



Legge sulla Privacy e Trattamento dati - GDPR

I risultati riportati in questa relazione finale sono frutto di un'indagine di Citizen satisfaction svolta su incarico dell'Amministrazione. La legge sulla privacy in vigore nel 2021 si rifà al regolamento generale per la protezione dei dati, il GDPR, l'acronimo inglese che sta per l'espressione General Data Protection Regulation. Adottato il 27 aprile 2016, e pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea il 4 maggio 2016, è ad oggi il riferimento normativo comunitario fondamentale in materia. Operativo dal 25 maggio 2018, tutti gli Stati membri della Comunità hanno dovuto adeguarsi tramite il recepimento della norma. Tra i grandi vantaggi del GDPR vi è il sensibile miglioramento del trattamento dei dati personali degli utenti dell'UE, e soprattutto, come detto, quello di uniformare le regole già presenti nei singoli Stati comunitari. Si tratta poi di una risposta, necessarie e urgente, alle sfide poste dagli sviluppi tecnologici (a inizio ottobre 2017 il WP29 ha adottato tre fondamentali provvedimenti che hanno avuto importanti ricadute su punti essenziali del GDPR proprio sul tema dell'innovazione tecnologica) e dai nuovi modelli di crescita economica, tenendo conto delle esigenze di tutela dei dati personali sempre più avvertite dai cittadini Ue. La normativa vigente in Italia sulla privacy si basa principalmente sul cosiddetto Codice in materia di protezione dei dati personali, una norma emanata con il decreto legislativo 196/2003. Vero e proprio pilastro della disciplina della privacy nel nostro Paese, costituisce senza dubbio il miglior recepimento del GDPR, e sostituisce si basa principalmente sul cosiddetto Codice in materia di protezione dei dati personali, una norma emanata con il decreto legislativo 196/2003. Sull'applicazione della normativa vigila l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, istituita sin dalla L. 675/1996, poi confermata anche dal Testo Unico del 2003. Il decreto, o codice della privacy, tutela il diritto del singolo sui propri dati personali e, conseguentemente, alla disciplina delle diverse operazioni di gestione (tecnicamente "trattamento") dei dati, riguardanti la raccolta, l'elaborazione, il raffronto, la cancellazione, la modificazione, la comunicazione o la diffusione degli stessi. All'articolo 1 del testo unico viene riconosciuto il diritto assoluto di ciascuno sui propri dati, in cui si afferma testualmente: "Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano". Tale diritto pertiene i diritti della personalità.

Il diritto alla riservatezza è diverso rispetto al diritto sui propri dati perché non riguarda solamente informazioni circa la propria vita privata, ma più in generale ingloba ogni informazione relativa ad una persona, pure se non coperta da riserbo (sono dati personali ad esempio il nome o l'indirizzo della propria abitazione). Lo scopo della normativa è quello di evitare che il trattamento dei dati avvenga senza il consenso dell'avente diritto, ovvero in modo da recargli pregiudizio. Il regolamento introduce nel nostro ordinamento una nuova figura il "data Protection Officer" (responsabile della protezione dei dati personali) che le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di nominare al proprio interno e deve sempre essere "coinvolto in tutte le questioni riguardanti la protezione dei dati personali".



Legge sulla Privacy e Trattamento dati – GDPR / Demos Marketing International

Per l'espletamento dell'attività con metodologia Cati della Citizen Satisfaction come richiesto dal Comune di San Giuliano Milanese, la Demos MI ha rispettato pedissequamente quanto previsto dalla normativa vigente del **Garante della Privacy** e quanto emanato dal **Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione**.

([http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/fileadmin/mirror/imigliora/strumenti/LINEE GUIDA sintetiche con revisioni.pdf](http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/fileadmin/mirror/imigliora/strumenti/LINEE_GUIDA_sintetiche_con_revisioni.pdf))

Il modello CS è uno strumento di rilevazione della soddisfazione degli utenti rigoroso, flessibile e funzionale alle esigenze specifiche delle amministrazioni. E' concepito con l'obiettivo di rendere disponibili informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio fra le diverse amministrazioni e permette di orientare la progettazione di sistemi di erogazione di servizi pubblici sui bisogni effettivi dei cittadini. L'assunto di base è che i risultati derivanti dallo svolgimento di un'indagine di customer satisfaction devono essere letti e utilizzati a fini di miglioramento della qualità dei servizi. Ciò è possibile mettendo in relazione gli elementi del servizio con le diverse fasi del processo di erogazione. Il modello di rilevazione CS è in grado di misurare da un lato la qualità complessiva dei servizi erogati e, dall'altro, la qualità di uno specifico servizio, preso singolarmente. In particolare, il questionario di rilevazione va considerato come uno strumento standardizzato per effettuare un'indagine di soddisfazione del cittadino.

In tal senso, la rilevazione della customer satisfaction può essere indirizzata – contemporaneamente o separatamente – su due distinti ambiti di indagine:

1. la qualità complessiva dei servizi erogati
2. la qualità di uno specifico servizio, considerato singolarmente.

In particolare, nel primo ambito di indagine si insiste su indicatori di soddisfazione a carattere trasversale, validamente applicabili a prescindere dal tipo di servizio e dall'amministrazione di riferimento; nel secondo si punta invece ad individuare degli indicatori di soddisfazione specifici, riferibili al servizio di volta in volta indagato.



Legge sulla Privacy e Trattamento dati - GDPR Processo di Trattamento

Per l'espletamento dell'attività con metodologia Cati della Citizen Satisfaction come richiesto dal Comune di San Giuliano Milanese, la Demos MI nel rispetto delle quote campionarie ma per salvaguardare il principio di casualità dei rispondenti non ha previsto alcuna attività di profilazione degli utenti.

- Le anagrafiche consenzienti sono costituite da tutti gli individui che compilano un modulo di trattamento dati online, cartaceo, digitale per qualsiasi attività che lo richiede e che «acconsentono» apponendo anche la firma a rilasciare consenso per finalità legate a sondaggi e ricerche di mercato;
- La Demos MI ha richiesto 3.000 anagrafiche di cittadini italiani e stranieri residenti nel Comune di San Giuliano Milanese alla società **Media Asset** (<https://mediaasset.it/>), il primo Network totalmente autonomo che gestisce milioni di dati proprietari, creatività e strategie di mercato in ambito Liste marketing, Mailing, Display, Mobile e Leads in tutti i settori che con il marchio BigData.it gestisce miliardi di dati ed offre mezzi efficaci per raggiungere 15+ Mln di utenti in tutta Italia profilati per sesso, età, CAP, data di nascita, nome e cognome;
- La società Media Asset garantisce nell'erogazione del servizio di fornitura delle anagrafiche di rispettare tutte le disposizioni della legge sulla Privacy riguardante il trattamento dei dati personali degli iscritti e in particolar modo tutto ciò che riguarda la raccolta dei dati personali, la loro trasmissione a terzi per finalità di comunicazione commerciale, partecipazione a ricerche e sondaggi di opinione, marketing della vendita di beni e di conseguenza garantisce di aver ottenuto presso terzi Fornitori i dati, comprensivi del consenso degli interessati, sulla base di una informativa sulla Privacy completa ed esaustiva, a comunicare al Cliente i propri dati personali per le finalità espresse nella suddetta informativa;
- La società Media Asset inoltra, prima del rilascio delle anagrafiche alla Demos, le stesse alla **Fondazione Ugo Bordoni** (<https://www.fub.it/>) che gestisce il Registro delle Opposizioni per verificare che nel periodo intercorso dalla firma del consenso da qualsiasi soggetto maggiorenne alla richiesta delle anagrafiche il suddetto nominativo dell'individuo non si sia iscritto al registro delle opposizioni;
- Ottenuto il via libera ovvero il Nihil Obstat (oppure la cancellazione di taluni nominativi iscritti al Registro delle Opposizioni) si procede al contratto e nomina del responsabile Trattamento dati (DPO) Demos MI.

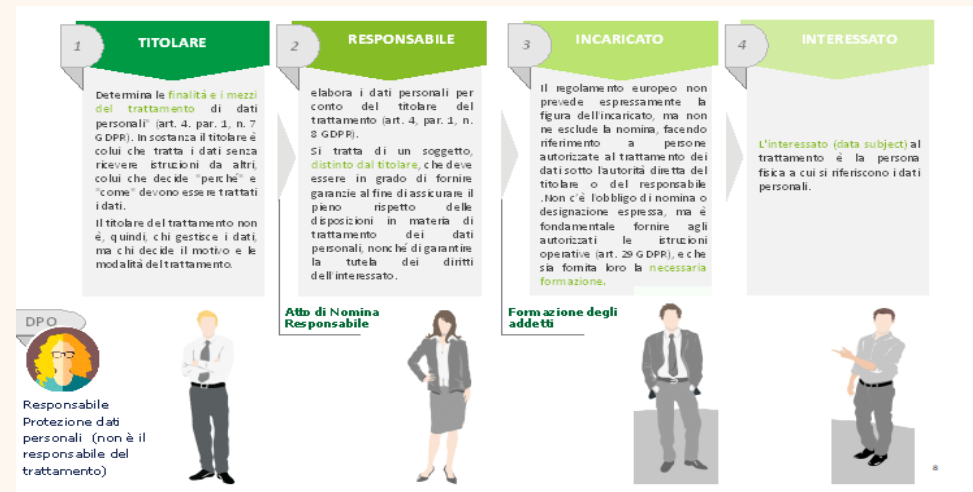


La catena di processo del trattamento e relativa responsabilità è la seguente:

1. Media Asset titolare del trattamento della raccolta e conservazione delle anagrafiche;
2. Fondazione Ugo Bordoni controllo e verifica delle anagrafiche e relativo aggiornamento anagrafiche al Registro delle Opposizioni;
3. Demos MI rilascia debitamente firmato digitalmente Atto di designazione a responsabile esterno del Trattamento dati emesso dal Comune di San Giuliano Milanese;
4. Demos MI, pur se non previsto, attraverso la figura del DPO include anche i rilevatori (incaricato all'esecuzione materiale) a firmare e rispettare l'Atto per il Trattamento dati;
5. L'interessato, ovvero l'individuo contattato telefonicamente, previo consenso verbale a seguito della lettura e comunicazione delle norme di trattamento dati, prosegue con l'intervista del questionario e può richiedere anche in seguito la cancellazione, modifica ed integrazione delle risposte date inviando una mail a privacy@demosmarketing.net e richiedere di poter visionare integralmente anche la normativa approvata durante il rilascio della Certificazione della Qualità ISO 9001:2015.

Legge sulla Privacy e Trattamento dati – GDPR

Processo di Trattamento



Legge sulla Privacy e Trattamento dati – GDPR

Domanda Preliminare di Consenso al trattamento dati

Buongiorno/buonasera, sono ... NOME/COGNOME... un intervistatore dell'Istituto di ricerca DEMOS MARKETING INTERNATIONAL che sta conducendo per conto del Comune di San Giuliano Milanese una ricerca a San Giuliano Milanese su temi che riguardano la città. Le chiedo pochi minuti del Suo tempo. (CLAUSOLA PRIVACY: attenzione rilevatore leggere interamente) Naturalmente, le informazioni raccolte con le interviste saranno sempre riferite a categorie – ad esempio le donne o gli uomini – e mai a Lei come singolo intervistato/a e protette dalla vigente normativa in tema di protezione e trattamento dei dati personali.

Le ricordiamo, altresì, che può esercitare la facoltà di interrompere in qualsiasi momento l'intervista e richiedere la cancellazione dei suoi dati. Se desidera consultare la normativa vigente completa sulla Privacy e Trattamento dati la invitiamo a consultare la Privacy Policy sul sito dell'istituto <https://www.demosmarketing.net/privacy-policy.html> che le permette anche di scaricare il file in formato pdf. Se non desidera più essere contattato/a in futuro le consigliamo di iscriversi presso il registro delle Opposizioni indicando i suoi dati personali e numero di telefono fisso e/o cellulare.

- ACCONSENTO (procedere con le domande del questionario)
- NON ACCONSENTO (ringraziare e chiudere)



Software di somministrazione

I risultati riportati in questa relazione finale sono frutto di un'indagine di Citizen satisfaction svolta su incarico dell'Amministrazione Comunale di San Giuliano Milanese nel periodo tra il 15 e il 22 dicembre 2023 con impiego della metodologia Cati (Computer-Assisted Telephone Interviewing).

Per la realizzazione dell'indagine, si è fatto ricorso al software di proprietà dell'istituto Project One (nell'ultima versione aggiornata e sviluppata; PO è un software che permette lo sviluppo e la manutenzione del questionario CATI, il controllo e la gestione del Fieldwork (verifica in tempo reale del numero di contatti, delle interviste rifiutate, delle interviste completate) e l'analisi preliminare dei dati, permettendo così di offrire una visione e una conoscenza sia al responsabile del field, sia al rilevatore in merito alle quote raggiunte e alla numerosità di quelle da effettuare. Grazie ad un proprio integrato ambiente di sviluppo e manutenzione evolutiva/adattativa/correttiva, il software permette una gestione molto flessibile del questionario, che consente all'operatore di avere a disposizione un'interfaccia user-friendly, altamente flessibile. Il software prevede in aggiunta la possibilità di visualizzare on line le distribuzioni di frequenza (valori assoluti e percentuali) di ogni singola domanda. Le distribuzioni, disponibili online, sono aggiornate in tempo reale e permettono un accurato monitoraggio di eventuali anomalie, tecniche o organizzative, permettendo al personale del field o al direttore di ricerca di prendere le conseguenti decisioni per la risoluzione della eventuale non conformità distorsiva. I dati raccolti, registrati dal sistema Cati sono stati scaricati dal CED dell'istituto di ricerca e sottoposti a elaborazione statistica attraverso l'utilizzo di pacchetti statistici. Appositamente predisposti per questo tipo di ricerche, come ad esempio SPSS/Excel/SAS/R.



Software

L'elaborazione dei dati è stata condotta con approccio metodologico di tipo descrittivo e inferenziale che ha consentito di ottenere una visione completa delle risultanze campionarie rispetto alla popolazione di riferimento.

Questo report sintetizza le elaborazioni in prospetti tabellari e grafici opportunamente organizzati al fine di agevolare una lettura critica.

Tutte le attività di indagine sono da ritenersi totalmente tracciabili e verificabili.

Per la rielaborazione delle informazioni e l'analisi statistica delle stesse sono stati utilizzati il software Spss.

È stata effettuata la Comparazione con indagini realizzate nel periodo degli anni precedenti considerando le risultanze delle precedenti indagini realizzate da altri Istituti.

La consuetudine metodologica più diffusa imporrebbe, per campioni di dimensioni omogenee a quelli in esame, l'utilizzo della prima cifra decimale nelle proporzioni (valori percentuali) nella rappresentazione dei risultati. Gli arrotondamenti all'intero, presentati nelle tavole che seguono, sono stati eseguiti al solo fine di facilitare le comparazioni con le indagini precedenti, realizzate da altri Istituti, che non riportano appunto le cifre decimali.

- Dove il dato annuale non è presente significa che c'è stata un'interruzione di serie storica poiché l'indagine non è stata effettuata.
- In caso di variazioni avvenute nel tempo nel sistema degli indicatori, delle domande, degli item e delle modalità di risposta, la variazione è segnalata con asterischi in nota a piè di pagina.

La serie storica presentata è stata preferita perché evidenzia un'adeguata robustezza dal punto di vista analitico, rappresentando non solo la fotografia del sentiment e delle opinioni della cittadinanza ma anche un utile e prezioso strumento partecipativo, informativo e conoscitivo. A seguito di interventi esterni che hanno modificato il tessuto e contesto territoriale e i servizi erogati (ad esempio l'Emergenza sanitaria da Covid 19 da marzo 2020 a marzo 2021) si è privilegiato ridurre la comparazione con l'arco temporale anche in virtù di sostanziali modifiche che ne avrebbero alterato scientificamente la comparabilità.



Universo di Campionamento

Il campione statistico ha riguardato un totale di **1.500 individui** (residenti italiani e stranieri nel territorio comunale di San Giuliano Milanese, considerando come popolazione di base quella scaturita dai dati del Censimento 2022 effettuata da Istat).

Il piano di campionamento è stato elaborato e stratificato considerando le variabili socio demografiche:

- Genere Biologico
- Età compiuta (5 fasce di età)
- Nazionalità (italiana di origine & Straniera/Etnica)
- Scolarità
- Professione

e come valori di riferimento ottimali un intervallo di fiducia del **95% a fronte di un margine d'errore di $\pm 2\%$** .

Il campione è stato poi stratificato in base a criteri geografici ovvero **zone** comunali in cui si sono desunte le interviste dell'area interessata dallo studio



Premessa

Il rapporto illustra i risultati dell'indagine di Citizen Satisfaction promossa dal Comune di San Giuliano Milanese nel 2022. L'Amministrazione comunale, dal 2007 in poi, dedica una particolare attenzione al tema dell'ascolto partecipato della cittadinanza, realizzando una rilevazione campionaria che coinvolge un ampio numero di cittadini (1500 individui ovvero oltre la metà rispetto agli anni precedenti) .

La ricerca ha preso in esame numerosi temi (già presenti in precedenti rilevazioni):

- la qualità della vita, l
- a relazione tra i cittadini e l'Amministrazione comunale,
- la conoscenza e soddisfazione verso i servizi comunali,
- i problemi del territorio, gli interventi auspicati,
- il rapporto dei cittadini con le nuove tecnologie,
- la digitalizzazione dei servizi.

Nel corso del tempo il disegno di ricerca è stato modificato per rispondere ai cambiamenti avvenuti all'interno e all'esterno della struttura organizzativa del Comune e ai nuovi e conseguenti fabbisogni informativi. Le modifiche intervenute nell'articolazione dei servizi, derivanti anche dalla progressiva digitalizzazione, hanno richiesto il puntuale aggiornamento del sistema di indicatori. A questo fine, alcune domande sono state sostituite, altre sono state integrate o inserite ex novo. L'analisi dei risultati appare interessante trasversalmente, considerando ogni annualità come dato puntuale, ma ancor più longitudinalmente, osservando le variazioni nel periodo.

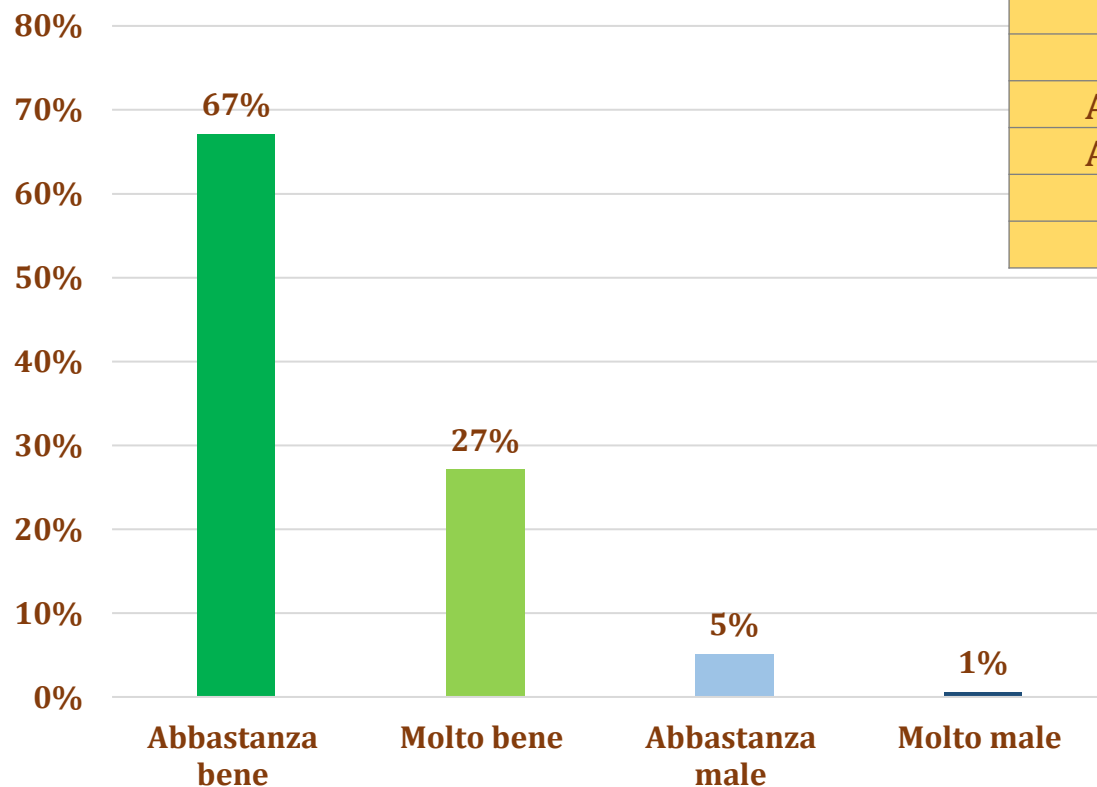


CITIZEN SATISFACTION 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

La qualità della vita a San Giuliano Milanese 2023



Dom.1 Secondo Lei, come si vive oggi a San Giuliano Milanese?

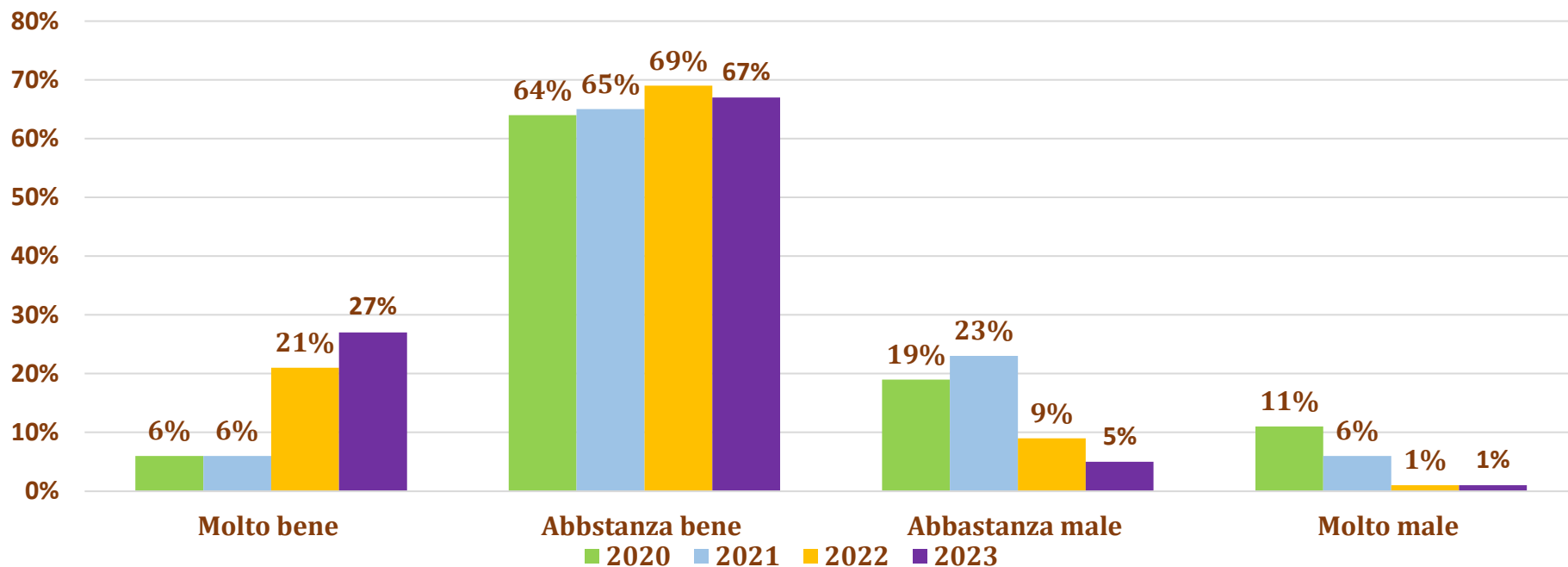
Item	Percentuale
Molto bene	27%
Abbastanza bene	67%
Abbastanza male	5%
Molto male	1%
Totale	100%

**Molto bene
Abbastanza bene
94% (2023)**

**Molto bene
Abbastanza bene
90% (2022)**

La qualità della vita a San Giuliano Milanese 2020-2021-2022-2023

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

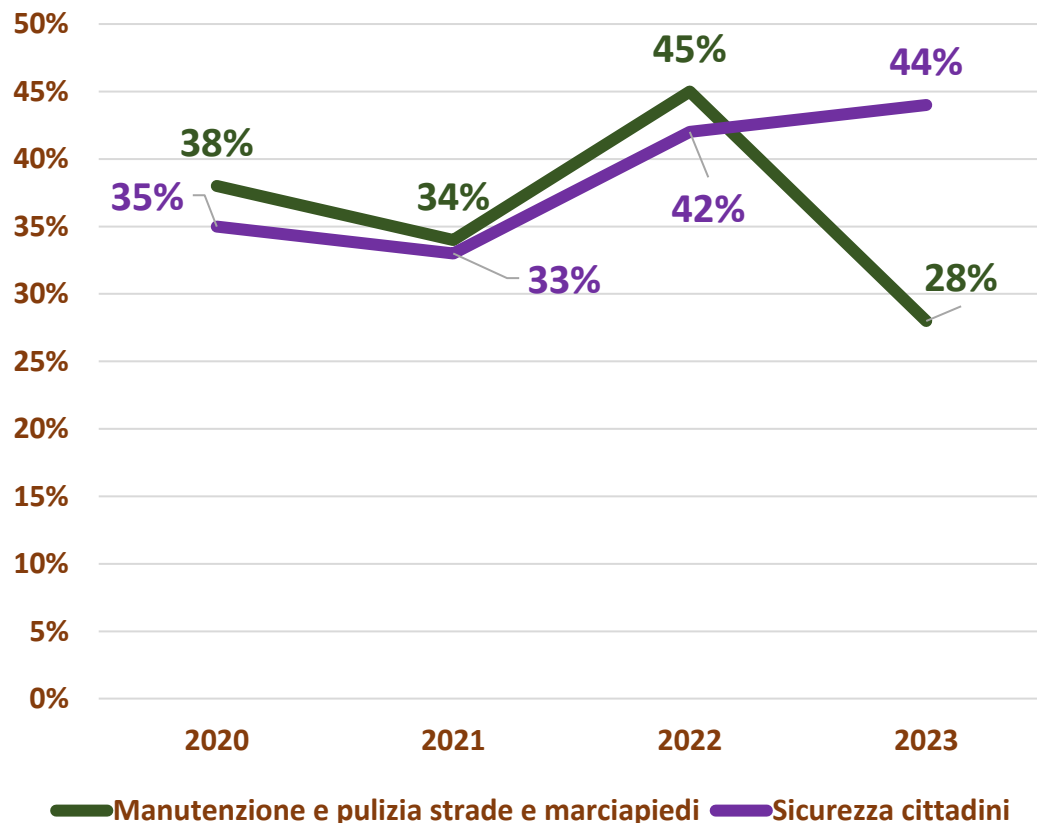


Dom.1 Secondo Lei, come si vive oggi a San Giuliano Milanese?				
Item	2020	2021	2022	2023
Molto bene	6%	6%	21%	27%
Abbastanza bene	64%	65%	69%	67%
Abbastanza male	19%	23%	9%	5%
Molto male	11%	6%	1%	1%
Totale	100%	100%	100%	100%

Le Priorità da affrontare 2023

Dom.2 Per migliorare la qualità della vita a San Giuliano Milanese quale aspetto l'Amministrazione comunale dovrebbe affrontare ?		
Item	I Aspetto	II Aspetto
Sicurezza dei cittadini	44%	22%
Manutenzione e pulizia delle strade & marciapiedi	18%	28%
Traffico & Viabilità	11%	13%
Servizi sociali e a favore delle fasce deboli	8%	8%
Trasporti pubblici urbani	6%	8%
Smaltimento rifiuti	4%	4%
Aree verdi	4%	4%
Scuola/ Servizi scolastici	2%	4%
Riqualificazione ambientale	1%	6%
Supporto informatico mercato del lavoro	1%	1%
Supporto al commercio di vicinato	0,5%	2%
TOTALE	100%	100%

Le Priorità da affrontare 2020-2021-2022-2023

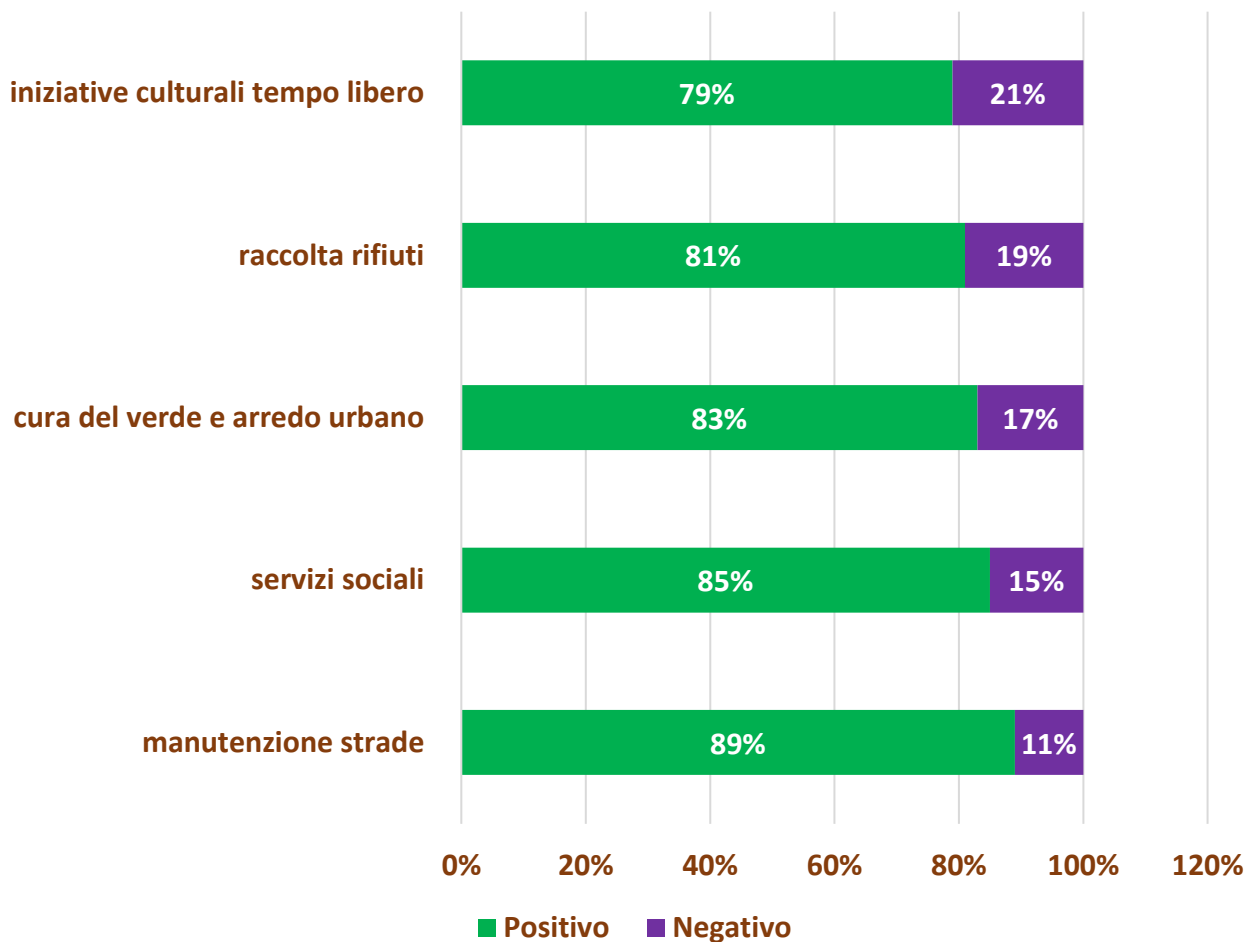


Dom.2 Per migliorare la qualità della vita a San Giuliano Milanese quale aspetto l'Amministrazione comunale dovrebbe affrontare?

Item	2020	2021	2022	2023
Sicurezza dei cittadini	35%	33%	42%	44%
Manutenzione e pulizia delle strade & marciapiedi	38%	34%	45%	28%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

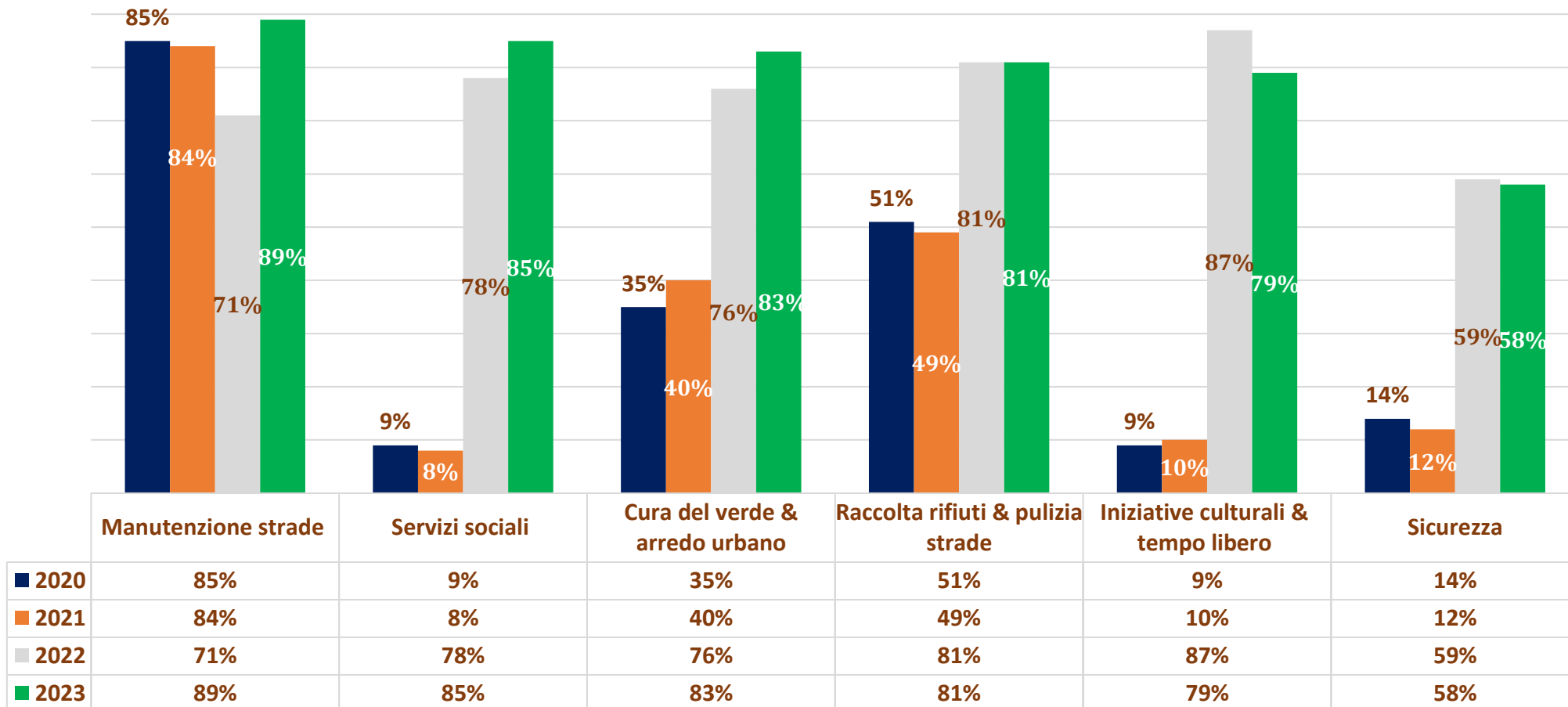
Interventi su vari fronti ultimi anni 2023



Dom.3 Negli ultimi anni l'Amministrazione Comunale, nonostante il periodo critico, si è impegnata a realizzare interventi su vari fronti. Ha visto questo impegno per ciascuno dei seguenti aspetti? (2023)

Item	Sì	No	Totale
manutenzione strade	89%	11%	100%
servizi sociali	85%	15%	100%
cura del verde e arredo urbano	83%	17%	100%
raccolta rifiuti e pulizia delle strade	81%	19%	100%
iniziative culturali e del tempo libero	79%	21%	100%
sicurezza	58%	42%	100%

Interventi su vari fronti ultimi anni



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

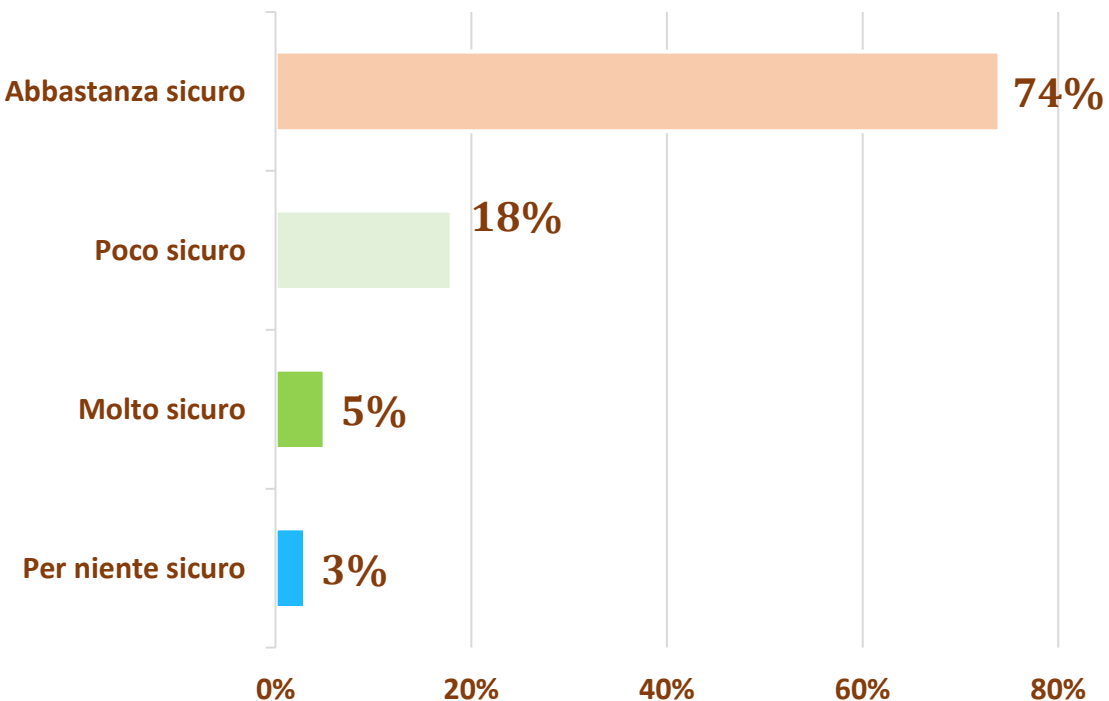
Sicurezza 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Sicurezza 2023

Percentuale Sicurezza 2023



■ Per niente sicuro ■ Molto sicuro ■ Poco sicuro ■ Abbastanza sicuro

Dom.4 Lei oggi avverte il Comune di San Giuliano Milanese come un luogo:

Item	Percentuale
Abbastanza sicuro	74%
Poco sicuro	18%
Molto sicuro	5%
Per niente sicuro	3%
Totale	100%

**Molto sicuro
Abbastanza sicuro
2023
79%**

**Molto sicuro
Abbastanza sicuro
2022
61%**

Sicurezza 2023

Media Soddisfazione

Item	Media Soddisfazione
Borgolombardo	8,0
Borgo Est	7,8
Civesio	7,9
Campoverde	8,0
Carpianello	7,7
Cascine e Case sparse	7,9
Pedriano e Mezzano	8,2
San Giuliano centro	8,9
Serenella	7,6
Sesto Ulteriano	7,5
Villaggio	7,5
Zivido	8,1
Media Generale	7,9

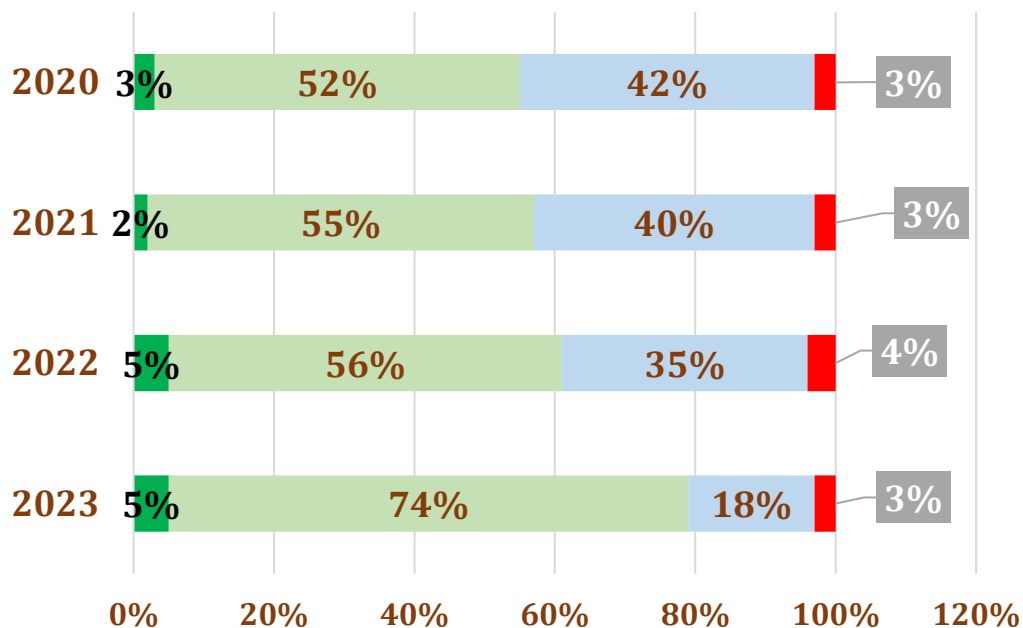
Dom.4 Lei oggi avverte il Comune di San Giuliano Milanese come un luogo:

Item	Percentuale
Abbastanza sicuro	74%
Poco sicuro	18%
Molto sicuro	5%
Per niente sicuro	3%
Totale	100%

Molto sicuro
Abbastanza sicuro
2023
79%

Molto sicuro
Abbastanza sicuro
2022
61%

Sicurezza 2020-2021-2022-2023



	2023	2022	2021	2020
■ Molto sicuro	5%	5%	2%	3%
■ Abbastanza sicuro	74%	56%	55%	52%
■ Poco Sicuro	18%	35%	40%	42%
■ Per niente sicuro	3%	4%	3%	3%

■ Molto sicuro
 ■ Abbastanza sicuro
 ■ Poco Sicuro
 ■ Per niente sicuro

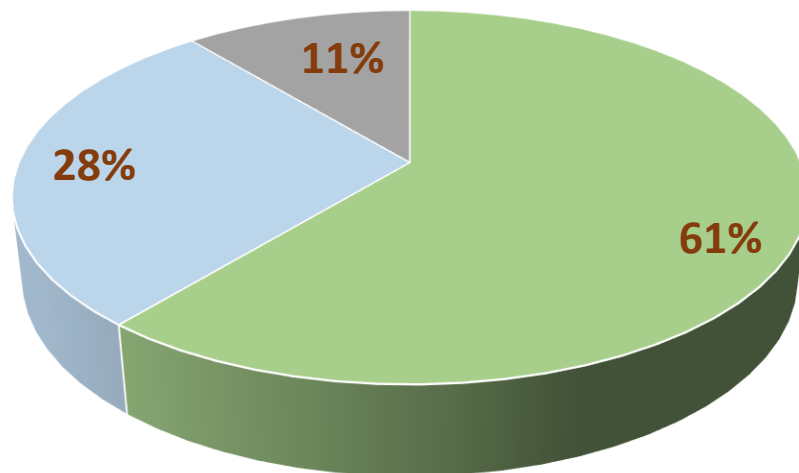
Dom.4 Lei oggi avverte il Comune di San Giuliano Milanese come un luogo:				
Item	2020	2021	2022	2023
Abbastanza sicuro	52%	55%	56%	74%
Poco sicuro	42%	40%	35%	18%
Molto sicuro	3%	2%	5%	5%
Per niente sicuro	3%	3%	4%	3%
Totale	100%	100%	100%	100%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Sicurezza -2023

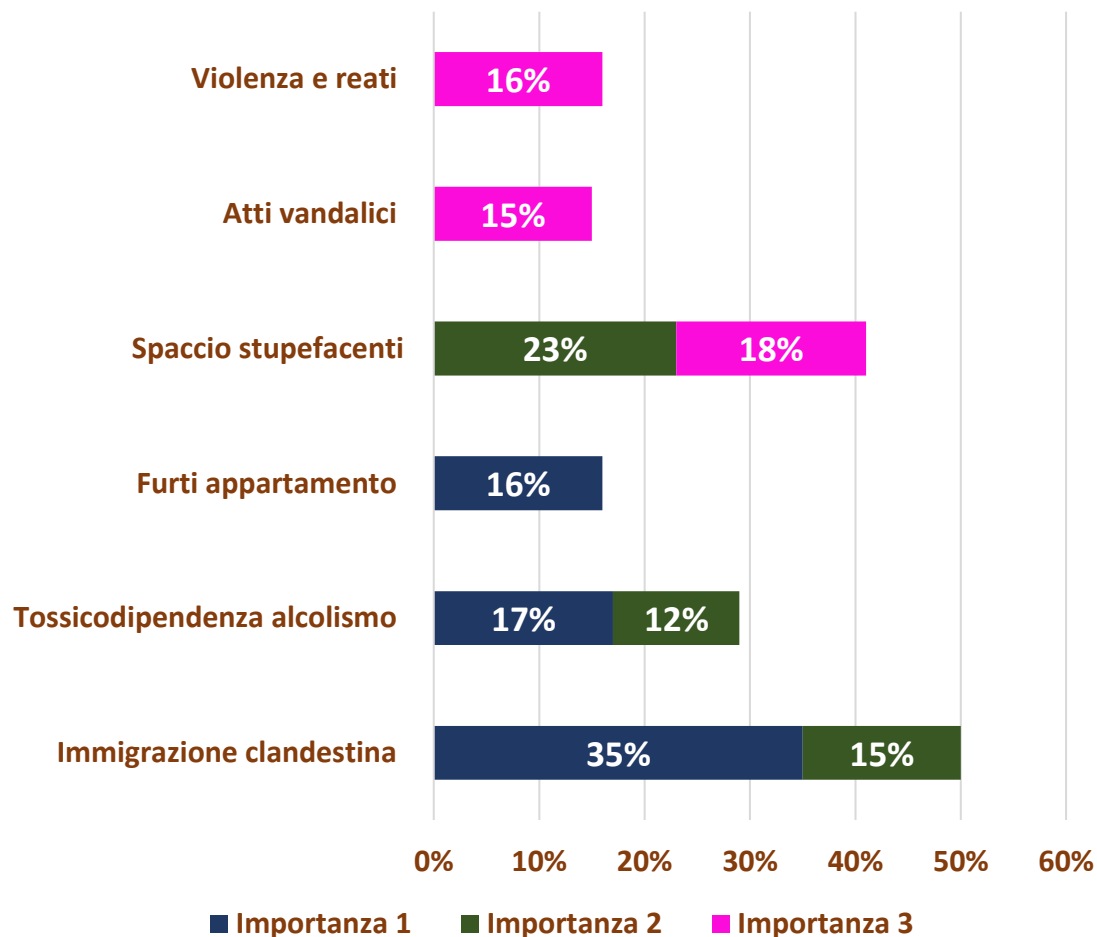
Dom.5 E rispetto a un anno fa, Lei avverte il suo Comune come un luogo...

Percezione Sicurezza



■ Più sicuro ■ Uguale ■ Meno sicuro

Percezione della Sicurezza 2023



Dom.6 Secondo Lei, quali tra i seguenti fenomeni incidono maggiormente sulla percezione della sicurezza in città?

Item	Importanza 1°	Importanza 2°	Importanza 3°
Furti in appartamento	16%	10%	9%
Immigrazione clandestina	35%	15%	6%
Atti vandalici	7%	7%	15%
Tossicodipendenza alcolismo	17%	12%	9%
Spaccio stupefacenti	9%	23%	18%
Truffe	5%	7%	10%
Violenza e reati ad opera di bande giovanili	5%	11%	16%
Molestie e violenze sessuali	1%	5%	9%
Scippi	1%	5%	5%
Aree in condizioni di degrado	3%	3%	2%
Incidenti stradali	1%	2%	1%

Progetti in cantiere 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

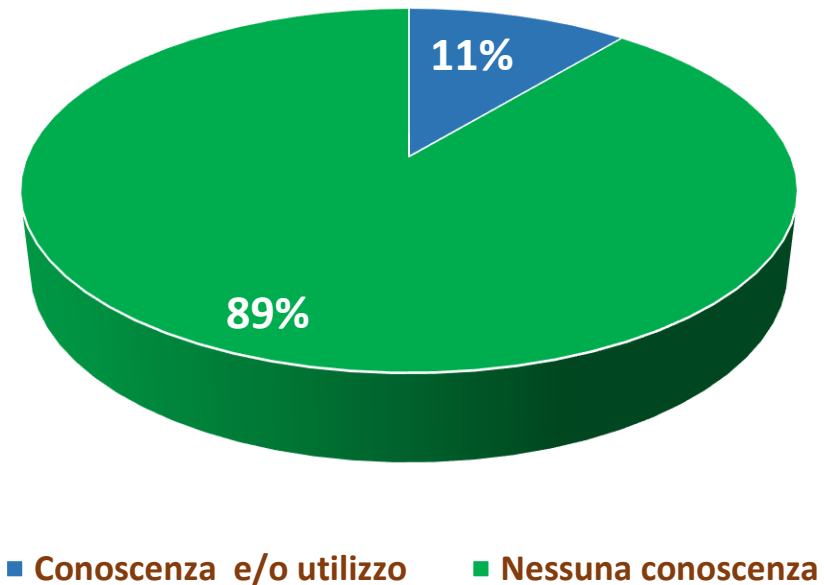
Realizzazione Progetti 2023

Dom.7 Nella nostra città si sta lavorando per la realizzazione dei progetti che ora le elencherò. Per ognuno di essi, può dirmi se ne è a conoscenza e se sì, come li valuta in una scala da 1 a 10

Item	Conoscenza	Voto Medio
Far realizzare la RSA - Residenza per anziani in via Gorky da parte di un operatore privato	86%	8,21
Realizzare il presidio sociosanitario "Casa di Comunità" in via Cavour - in accordo con l'Azienda Sociosanitaria territoriale - ASST	61%	7,60
Costruire e mettere in funzione il Centro Natatorio in via Risorgimento attraverso un progetto di partenariato pubblico-privato	99%	7,15

Realizzazione Progetti 2023

Dom.8 . l'Amministrazione Comunale, attraverso Afol, azienda speciale della città metropolitana di Milano, per lo gestione dello sportello lavoro e delle azioni per aiutare i cittadini nella ricerca di un lavoro (es. stesura cv, sito web Afol con annunci di offerta di lavoro). Lei ha utilizzato o conosce per sentito dire tali attività ?



Il Sindaco 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Il Sindaco: opinioni & gradimento 2023

Dom.9 Come valuta il Sindaco Marco Segala per ciascuno dei seguenti aspetti? Esprima il suo giudizio con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

Item	2020	2021	2022	2023
Conoscenza dei problemi del territorio	7,2	7,2	8,2	8,1
Serietà	7,6	7,6	8,3	8,0
Competenza	7,3	7,4	8,5	8,0
Capacità di ascolto dei cittadini	7,2	7,2	8,2	8,0
Capacità di governare l'Amministrazione e la città	7,2	7,1	8,2	8,0
Capacità di coinvolgere i cittadini	7,0	7,0	8,0	8,0
Media Soddisfazione	7,2	7,2	8,3	8,0

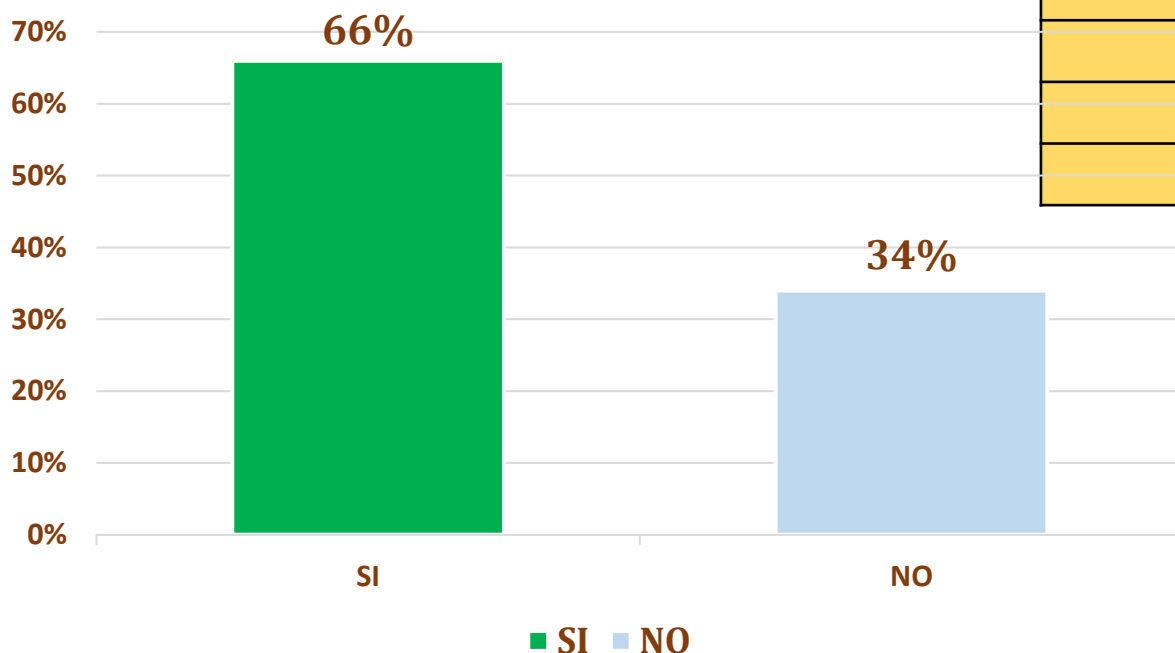
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Servizi Comunali 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Accesso ai servizi Comunali 2023



Dom.10 Negli ultimi 12 mesi Lei, personalmente o per qualcuno della Sua famiglia, ha avuto qualche contatto con il Comune di San Giuliano Milanese? Le è capitato di chiedere informazioni, per telefono, e-mail o si è recato/a di persona in uno degli sportelli del Comune per qualche servizio, ad esempio l'Anagrafe, i Tributi, la Biblioteca o altri?

Item	Percentuale
SI	66%
NO	34%
Totale	100%

**Accesso ai servizi Comunali
2020 – 2021 – 2022 - 2023**

Dom.10 Negli ultimi 12 mesi Lei, personalmente o per qualcuno della Sua famiglia, ha avuto qualche contatto con il Comune di San Giuliano Milanese? Le è capitato di chiedere informazioni, per telefono, e-mail o si è recato/a di persona in uno degli sportelli del Comune per qualche servizio, ad esempio l'Anagrafe, i Tributi, la Biblioteca o altri?

Item	2020	2021	2022	2023
SI	49%	49%	61%	66%
NO	51%	51%	39%	34%
Totale	100%	100%	100%	100%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

**Servizi forniti dal Comune Soddisfazione complessiva
2020-2021-2022-2023**

Dom.11 Se dovesse dare un giudizio complessivo ai servizi forniti dal Comune di San Giuliano Milanese ai cittadini, in relazione alla Sua esperienza Lei che giudizio darebbe con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	6,9	7,9	7,4	7,6

Media Soddisfazione

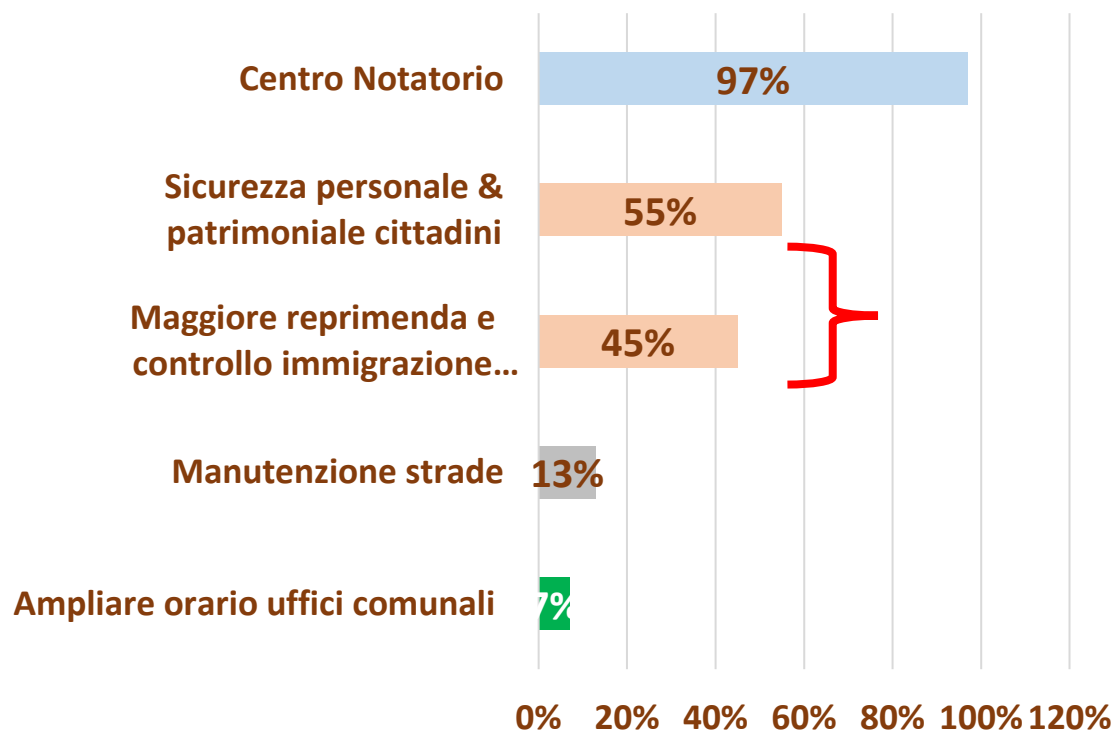


■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

VOTO PER ANNUALITÀ E TREND

Servizi forniti dal Comune Soddisfazione complessiva 2023 Ambiti di miglioramento (voto da 1 a 5)*

Dom. Se dovesse dare un giudizio complessivo ai servizi forniti in generale dal Comune di San Giuliano Milanese ai cittadini, in relazione alla Sua esperienza, che giudizio darebbe...In caso di voto da 1 a 5, potrebbe dirci cosa migliorerebbe



È stato richiesto agli individui (base campionaria 405) che hanno rilasciato un voto di soddisfazione complessiva da 1 a 5 su scala Likert (da 1 a 10) quale servizio merita miglioramento. Sono stati riscontrati che i residenti oltre ad alcuni servizi comunali che a loro parere meritano miglioramento (manutenzione strade ed ampliare orari uffici comunali) hanno segnalato insoddisfazione per la mancata attuazione del Centro Notatorio («*se ne parla da anni ma siamo ancora in attesa...*») ad esempio il commento di alcuni intervistati) mentre emerge uno stato di insicurezza personale e patrimoniale soprattutto riconducibile al fenomeno immigrazione condiviso in misura diversa pressoché da tutti i rispondenti anche se non tutti hanno posto come miglioramento auspicato prioritario.

Base campionaria 405 individui

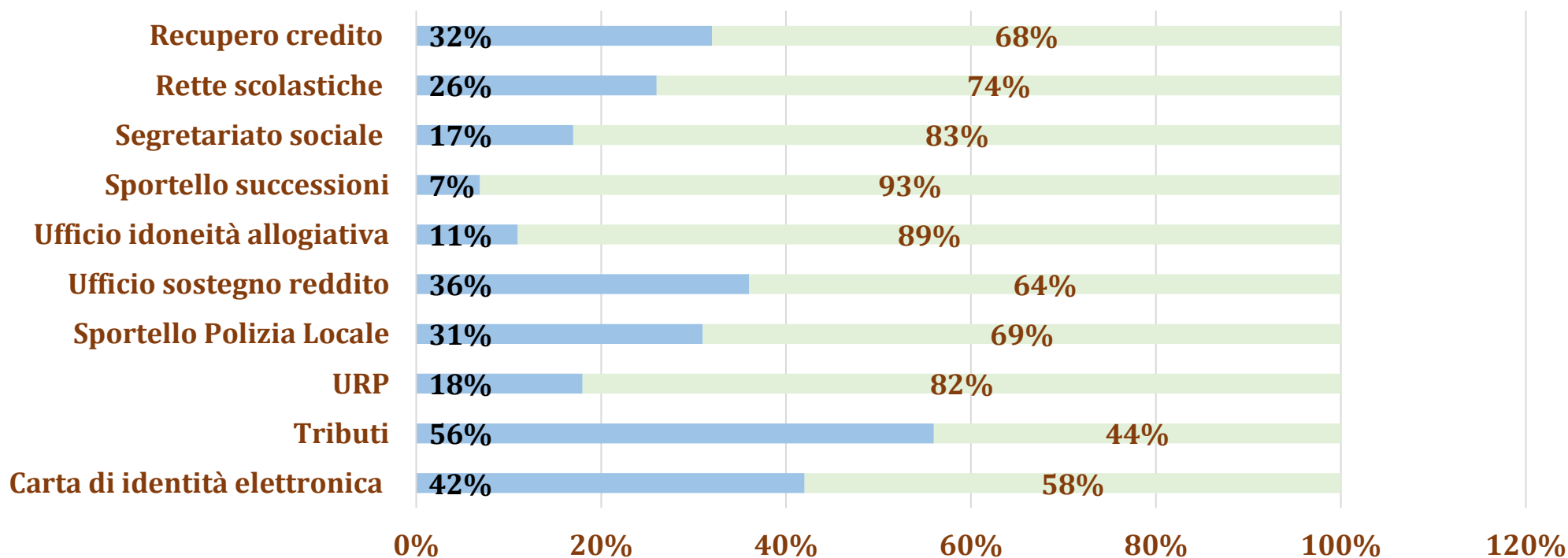
*Domanda con risposta multipla

Punto Comune 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Punto comune 2023 Dom.12 Parliamo ora di PUNTO COMUNE, lo spazio dedicato ai servizi al cittadino. Nell'ultimo anno lei ha utilizzato, anche via e-mail e/o telefonicamente, uno dei servizi che ora le elencherò?

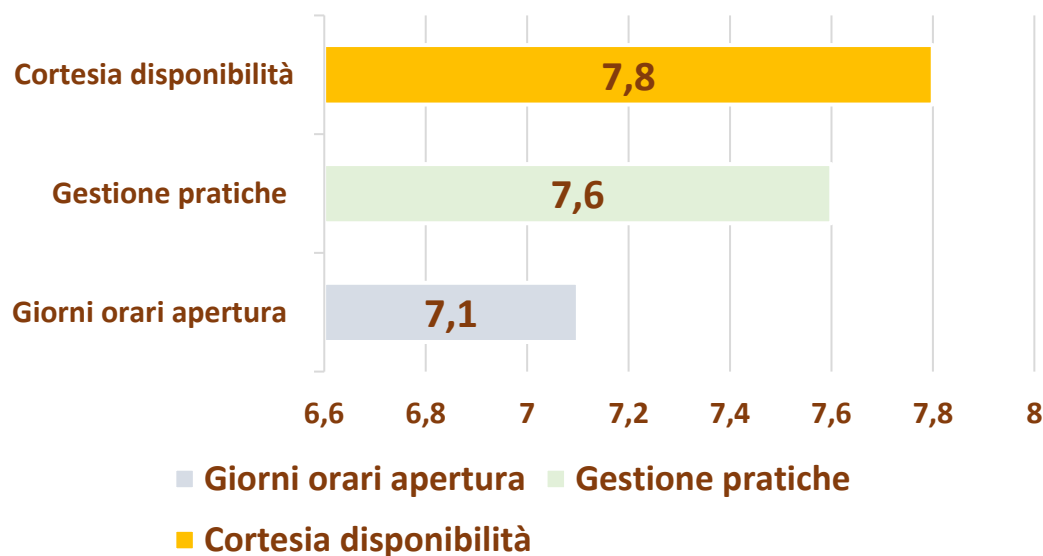


	Carta di identità elettronica	Tributi	URP	Sportello Polizia Locale	Ufficio sostegno reddito	Ufficio idoneità alloggiativa	Sportello successioni	Segretariato sociale	Rette scolastiche	Recupero credito
■ SI	42%	56%	18%	31%	36%	11%	7%	17%	26%	32%
■ NO	58%	44%	82%	69%	64%	89%	93%	83%	74%	68%

Punto Comune – Utilizzo 2020-2021-2022-2023

Dom.12 Quali servizi di PUNTO COMUNE ha utilizzato, anche via e-mail o telefonicamente, nell'ultimo anno?				
Item	2020	2021	2022	2023
Tributi	22%	14%	74%	56%
Carta di Identità	17%	40%	64%	42%
Ufficio sostegno al reddito	-	-	4%	36%
Recupero Crediti (Fraternità sistemi) è, la società che gestisce per conto del Comune il recupero delle imposte non pagate	-	-	18%	32%
Polizia Locale	9%	7%	26%	31%
Rette scolastiche	-	-	20%	26%
URP	65%	52%	45%	18%
Segretariato Sociale	-	-	21%	17%
Sportello successioni	4%	4%	17%	7%

Punto comune 2023



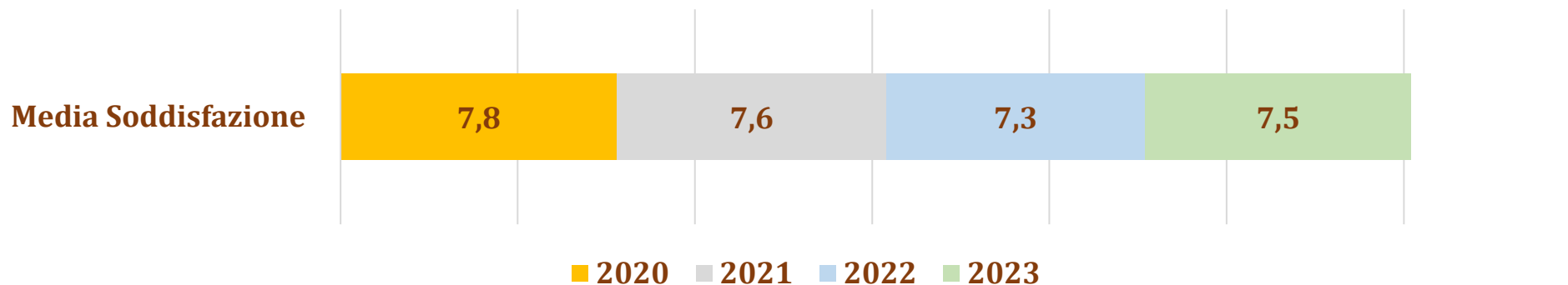
Dom.13 In generale, come valuta il servizio di cui ha usufruito a PUNTO COMUNE	
Item	Voto Soddisfazione
Cortesia e disponibilità degli operatori	7,8
Gestione delle pratiche amministrative (tempistica e correttezza)	7,6
Giorni e orari di apertura	7,1
Voto Medio	7,5

Base campionaria 987 individui

Punto Comune – Soddisfazione complessiva 2023

Dom.13 (SOLO PER CHI HA UTILIZZATO O CONOSCE PUNTO COMUNE) In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a del servizio ricevuto presso PUNTO COMUNE, con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	7,8	7,6	7,3	7,5



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

URP
2023

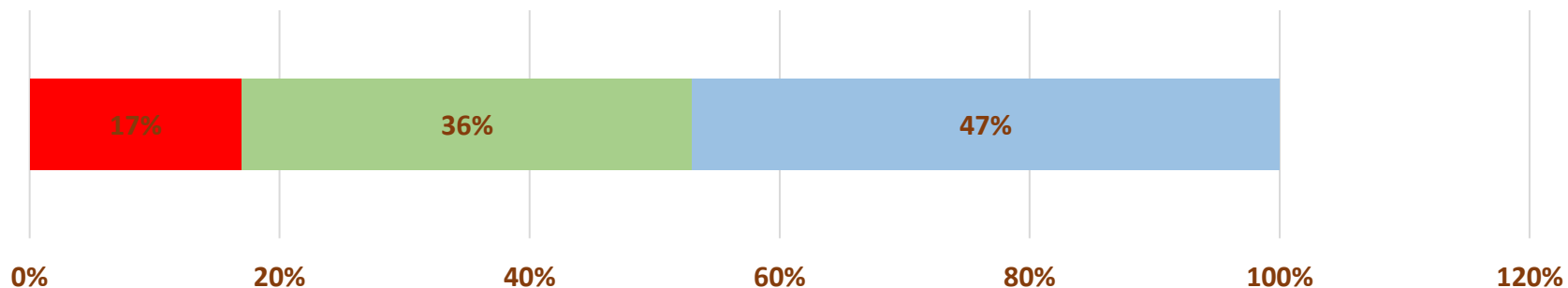


Comune di
San Giuliano
Milanese

Ufficio Relazioni con il Pubblico – Qualità Percepita 2023

Dom. 14 Parliamo ora dell'UFFICIO Relazioni con il pubblico del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto delle informazioni e del servizio fornito dall'UFFICIO con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

PERCENTUALE



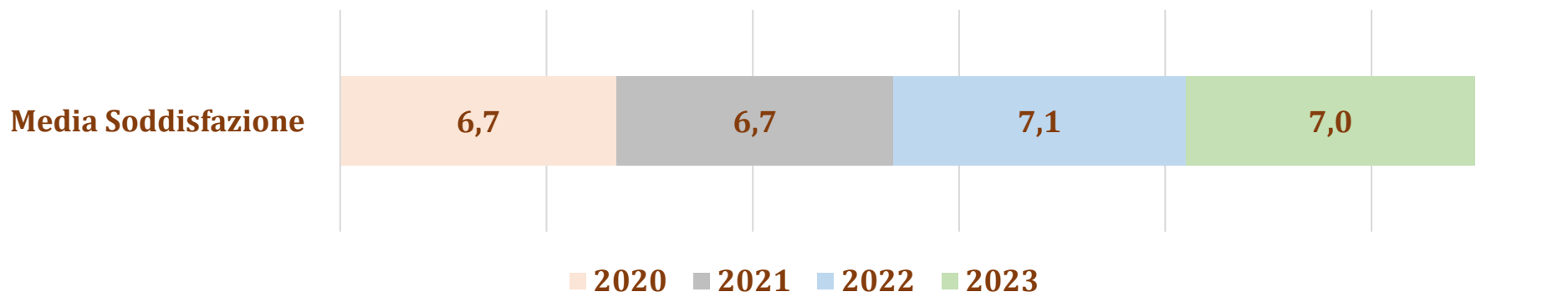
Percentuale Soddisfazione	
■ Insoddisfatti	17%
■ Soddisfatti	36%
■ Promotori	47%

■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

**Ufficio Relazioni con il Pubblico Qualità Percepita
2020-2021-2022-2023**

Dom.13 Parliamo ora dell'URP, l'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a dell'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	6,7	6,7	7,1	7,0



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

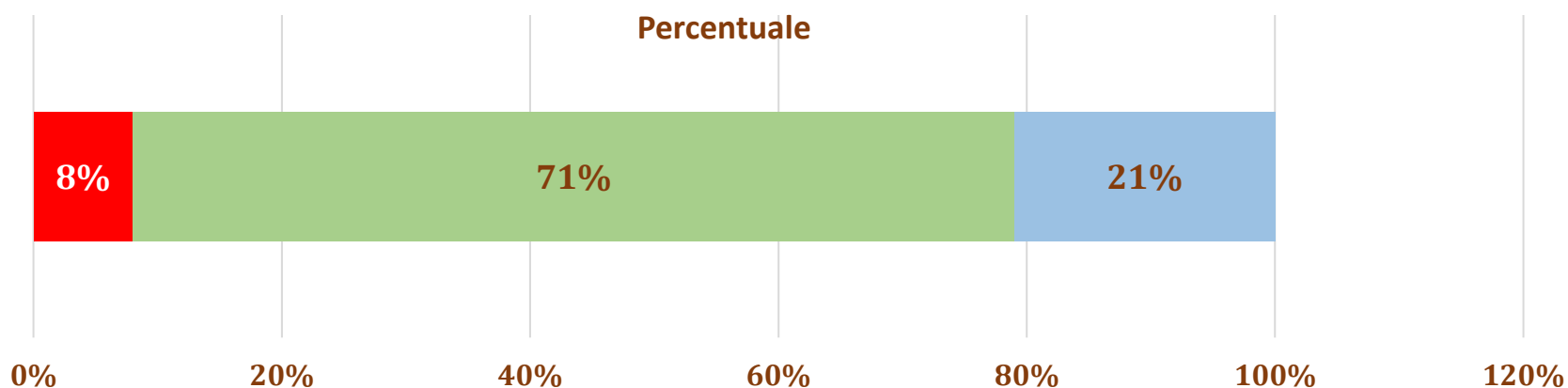
Ufficio Tributi 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Ufficio Tributi – Qualità Percepita 2023

Dom. 15 Parliamo ora dell'UFFICIO TRIBUTI del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto delle informazioni e del servizio fornito dall'UFFICIO con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?



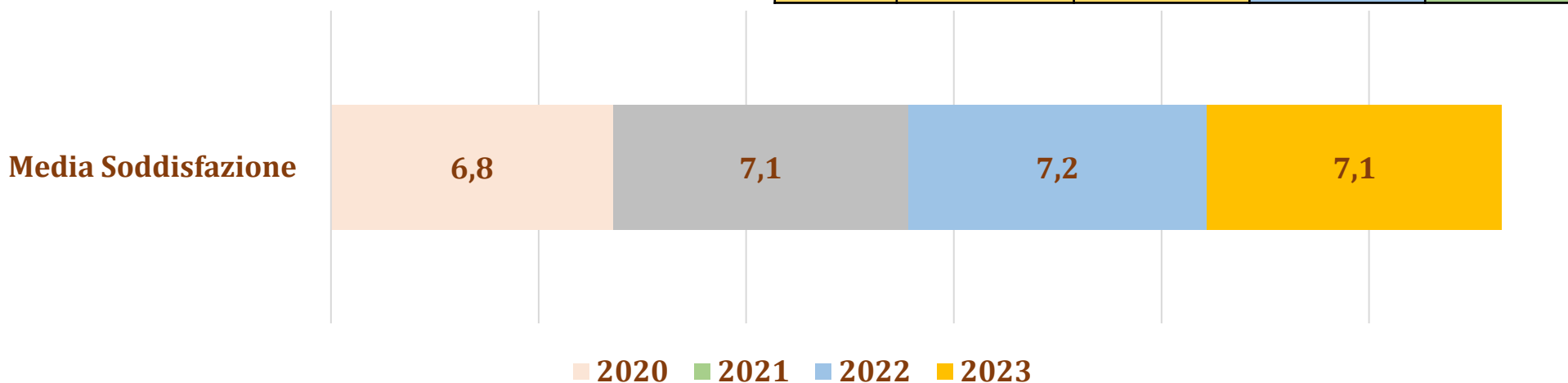
Percentuale Soddisfazione	
■ Insoddisfatti	8%
■ Soddisfatti	71%
■ Promotori	21%

■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

Ufficio Tributi
2020-2021-2022-2023

Dom.15 Parliamo ora dell'UFFICIO TRIBUTI del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto delle informazioni e del servizio fornito dall'UFFICIO con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	6,8	7,1	7,2	7,1



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Ufficio Anagrafe 2023

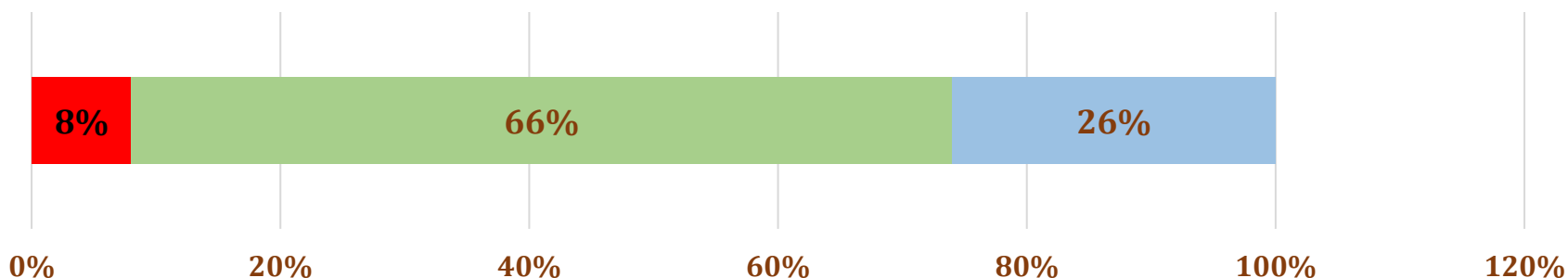


Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Ufficio Anagrafe Qualità Percepita 2023

Dom. 16 Parliamo ora dell'UFFICIO ANAGRAFE del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto delle informazioni e del servizio fornito dall'UFFICIO con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

Percentuale



Percentuale Soddisfazione

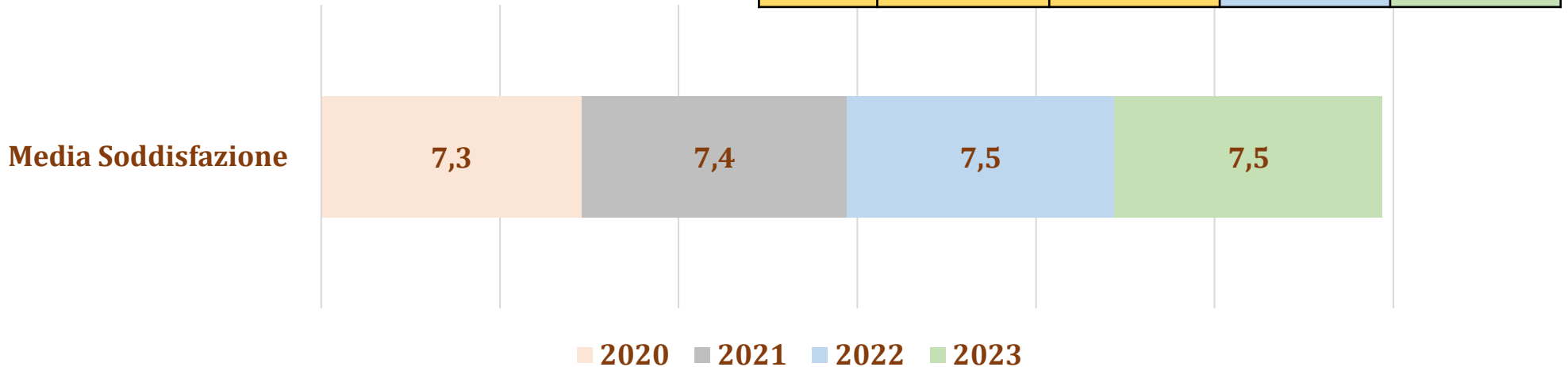
■ Insoddisfatti	8%
■ Soddisfatti	66%
■ Promotori	26%

■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

Ufficio Anagrafe
2020-2021-2022-2023

Dom.16 Parliamo ora del servizio ANAGRAFE del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a del servizio ANAGRAFE del suo Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	7,3	7,4	7,5	7,5



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Polizia Locale 2023

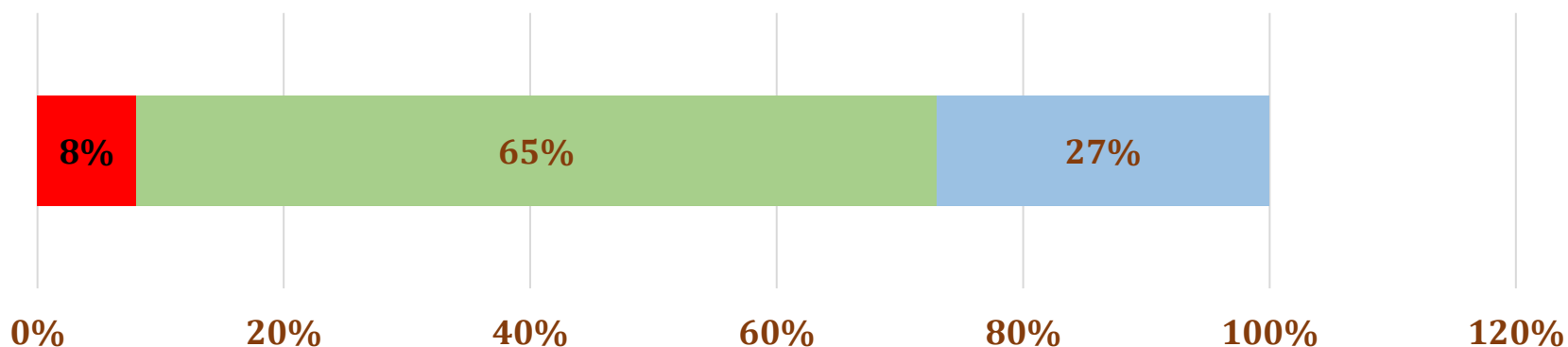


Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Polizia Locale Qualità Percepita 2023

Dom. 17 Parliamo ora della Polizia Locale del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto delle informazioni e del servizio fornito dall'UFFICIO con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

Percentuale



Percentuale Soddisfazione

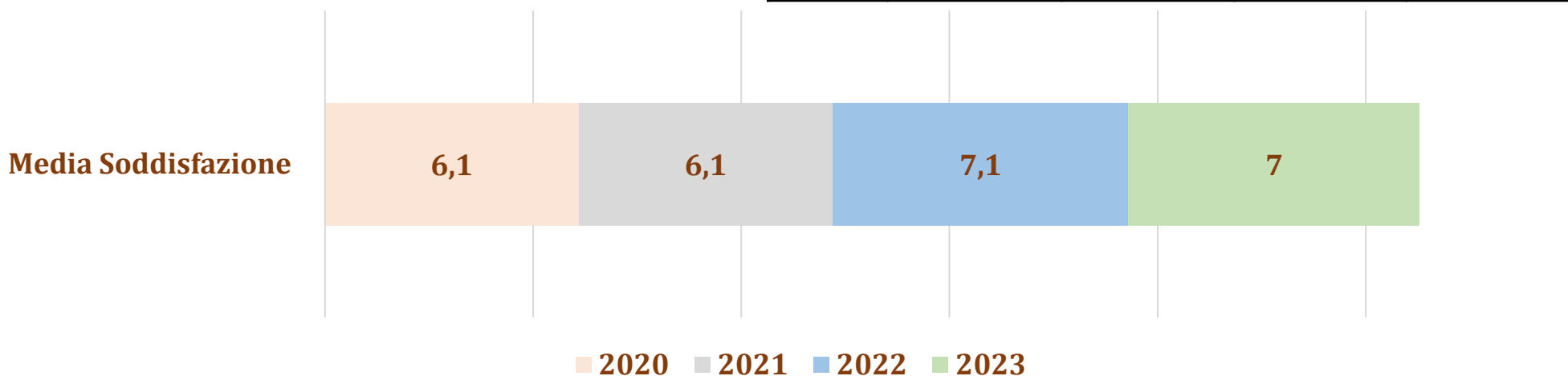
■ Insoddisfatti	8%
■ Soddisfatti	65%
■ Promotori	27%

■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

**Servizio di Polizia Locale
2020-2021-2022-2023**

Dom.17 Parliamo ora del servizio di POLIZIA LOCALE del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a del servizio di POLIZIA LOCALE del Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	6,1	6,1	7,1	7,0



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Servizi educativi 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Servizi Educativi 2023

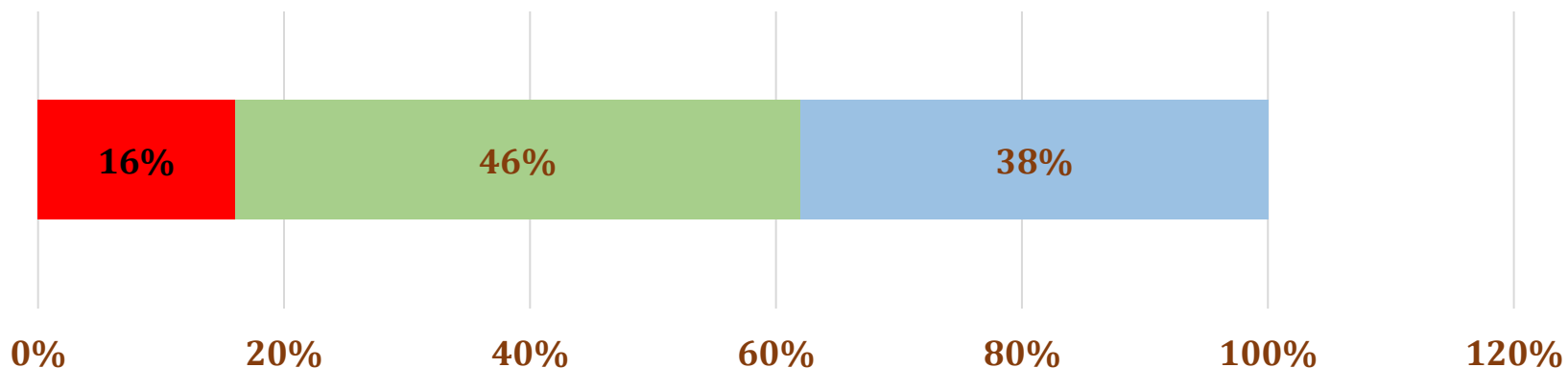
Dom.18 Le elencherò ora una serie di SERVIZI EDUCATIVI erogati dal Comune di San Giuliano Milanese. Per ciascuno le chiedo di dirmi quali conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire.

Item	Conoscenza utilizzo	Conoscenza non utilizzo	Nessuna conoscenza
Trasporto scolastico	16%	76%	8%
Pre e post scuola	12%	50%	38%
Mensa scolastica	23%	67%	10%
Centri estivi	13%	60%	27%
Centro di aggregazione giovanile "Arena del Sole"	6%	56%	38%
Nidi comunali	4%	71%	25%
Centro prima infanzia - ludoteca	4%	61%	35%
Scuola dell'infanzia comunale	6%	65%	29%
Sezione primavera	3%	52%	45%

Servizi Educativi Soddisfazione complessiva 2023

Dom. 19 In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a dei SERVIZI EDUCATIVI del Suo Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

Percentuale



Percentuale Soddisfazione

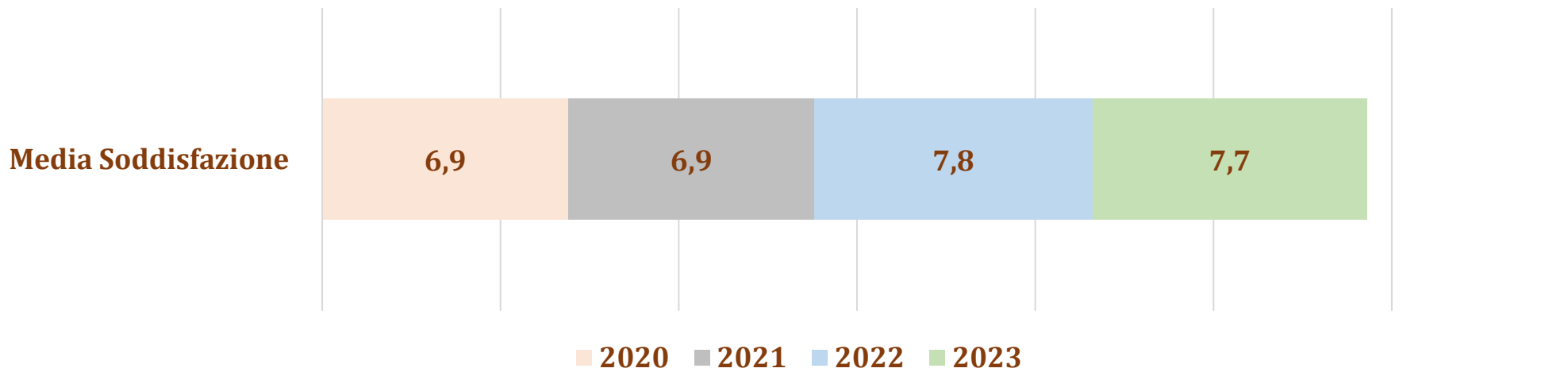
■ Insoddisfatti	16%
■ Soddisfatti	46%
■ Promotori	38%

■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

**Qualità percepita Servizi Educativi
2020 – 2021 – 2022- 2023**

In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a dei SERVIZI EDUCATIVI del Suo Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	6,9	6,9	7,8	7,7



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Eventi culturali & Tempo libero 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Attività eventi culturali & Tempo libero 2023

Dom. In generale è a conoscenza, e in caso di risposta affermativa, come valuta le seguenti ATTIVITA ed EVENTI CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO promosse dal Comune nell'ultimo anno: (voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?)

Item	Conoscenza	Voto
Rassegna teatrale amatoriale	80%	8,5
Iniziative Biblioteca	68%	8,4
Festa dello Sport	56%	8,3
Eventi di animazione per Natale	91%	8,3
Rassegna di cabaret	63%	8,2
Serate Venerdisco con dj Fabrizio Ferrari di Rtl	41%	8,2
Rievocazione storica battaglia dei Giganti a Zivido	89%	8,1
Festival musicale e street food al parco Nord	71%	8,1
Concerti natalizi	87%	8,1
Festa del Volontariato	73%	8,0
Enjoy your city: esibizioni e tornei di basket	68%	8,0
Festa in città	82%	7,8

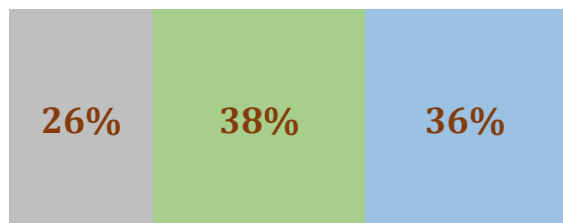
**Media
Soddisfazione
8,1**

Servizi Sociali 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Servizi Sociali 2023 Percentuale Soddisfazione



■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

**Media
Soddisfazione
7,4**

Dom.21 Le elencherò ora una serie di **SERVIZI SOCIALI** erogati dal Comune di San Giuliano Milanese. Per ciascuno le chiedo di dirmi quali conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire.

Item	Conoscenza Utilizzo	Conoscenza	Nessuna Conoscenza
Servizio pasti a domicilio	4%	57%	39%
Assistenza domiciliare per anziani e non autosufficienti	9%	75%	16%
Centri aggregazione pensionati	13%	69%	18%
Servizio minori e famiglie	5%	58%	37%
Servizio di trasporto assistito disabili	7%	40%	53%
Assistenza educativa agli studenti con disabilità	6%	44%	50%
Soggiorni climatici per anziani	2%	23%	75%
Servizio sociale professionale	9%	46%	45%
Politiche abitative	17%	68%	15%

Servizio Igiene Ambientale 2023

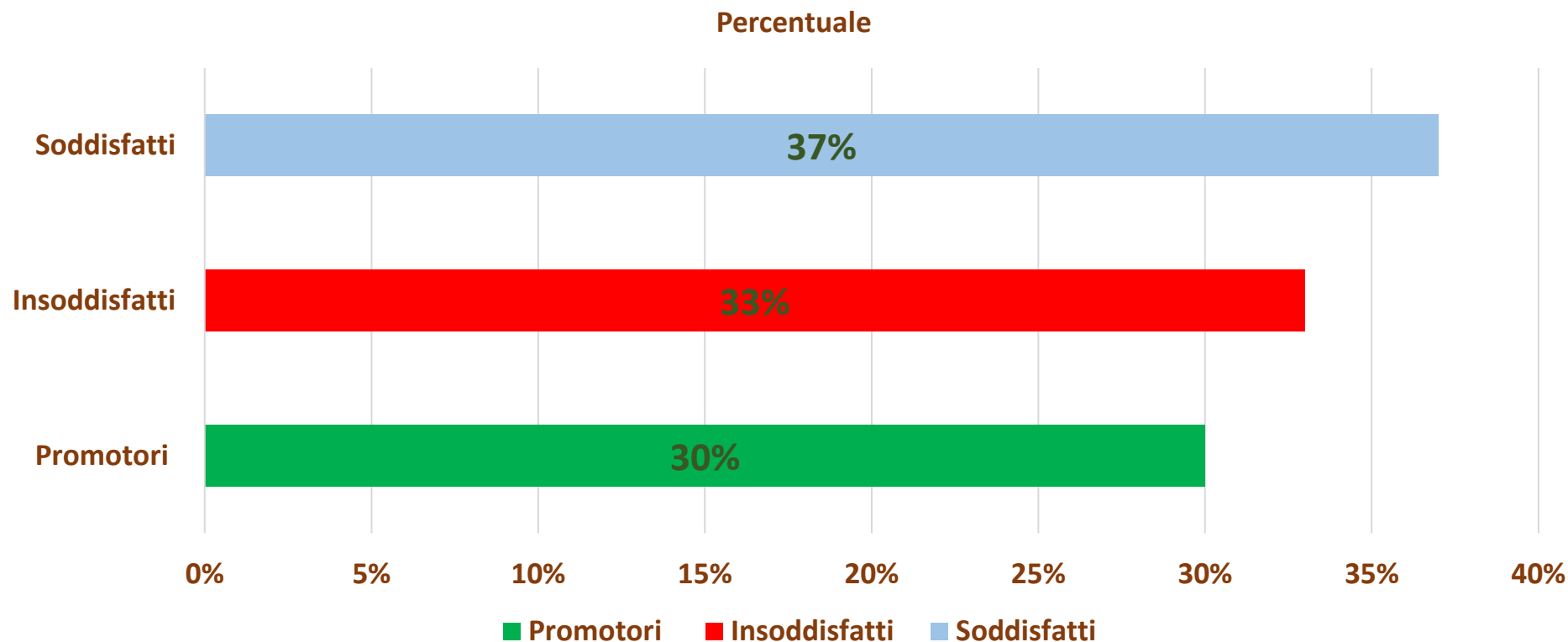


Comune di
**San Giuliano
Milanese**



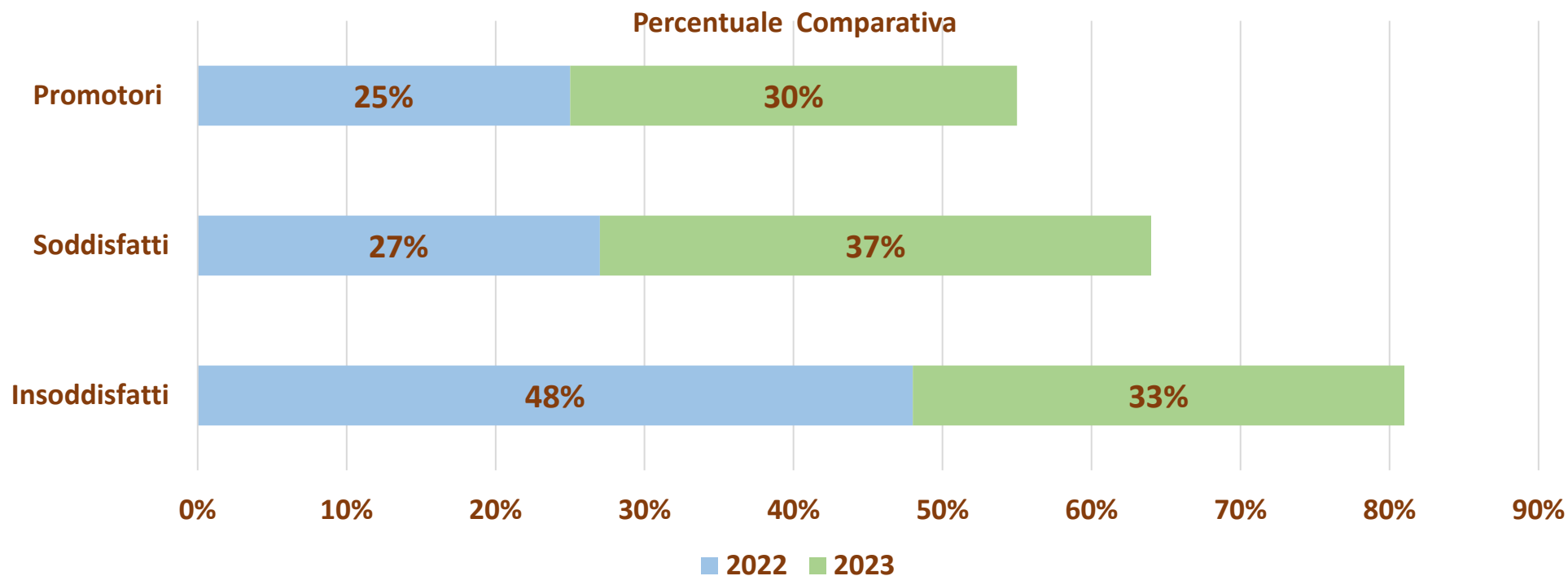
Pulizia Strade & Marciapiedi Qualità Percepita 2023

Dom.1 Parliamo ora del servizio di pulizia strade e marciapiedi, gestito da Amsa: quanto è soddisfatto nel complesso della pulizia di strade e marciapiedi in città?



Pulizia Strade & Marciapiedi Qualità Percepita 2023

Dom.1 Parliamo ora del servizio di pulizia strade e marciapiedi, gestito da Amsa: quanto è soddisfatto nel complesso della pulizia di strade e marciapiedi in città?

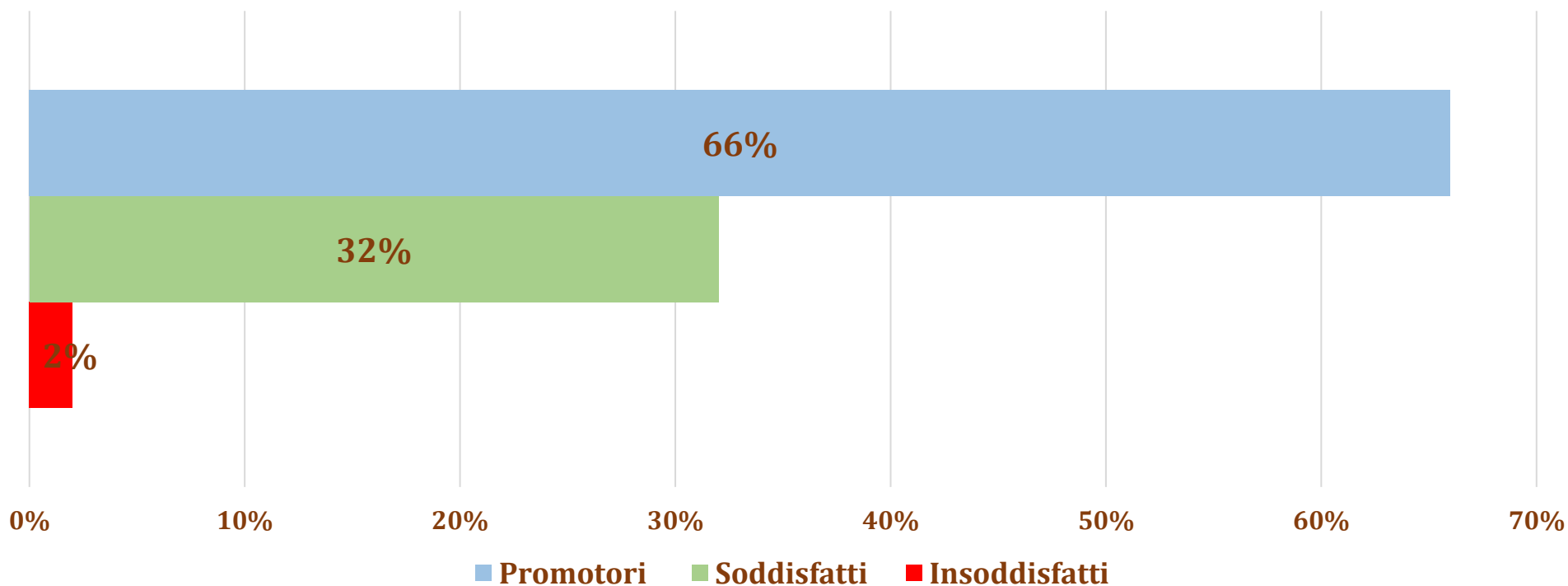


GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Raccolta Rifiuti Urbani Qualità Percepita 2023

Dom. 2 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti urbani, che prevede la raccolta rifiuti notturna (ad eccezione del vetro) e la raccolta indifferenziata mono settimanale

Percentuale Soddisfazione 2023



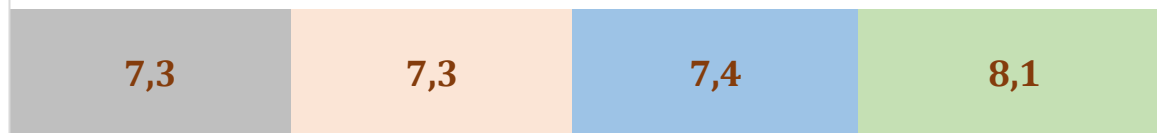
Raccolta Rifiuti Urbani Qualità Percepita 2023

Dom. 2 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti urbani, che prevede la raccolta rifiuti notturna (ad eccezione del vetro) e la raccolta indifferenziata mono settimanale

Dom.22 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti urbani, recentemente modificato, che prevede ad esempio la raccolta rifiuti notturna (ad eccezione del vetro) e la raccolta indifferenziato mono settimanale

	2020	2021	2022	2023
Media	7,3	7,3	7,4	8,1

Media Soddisfazione

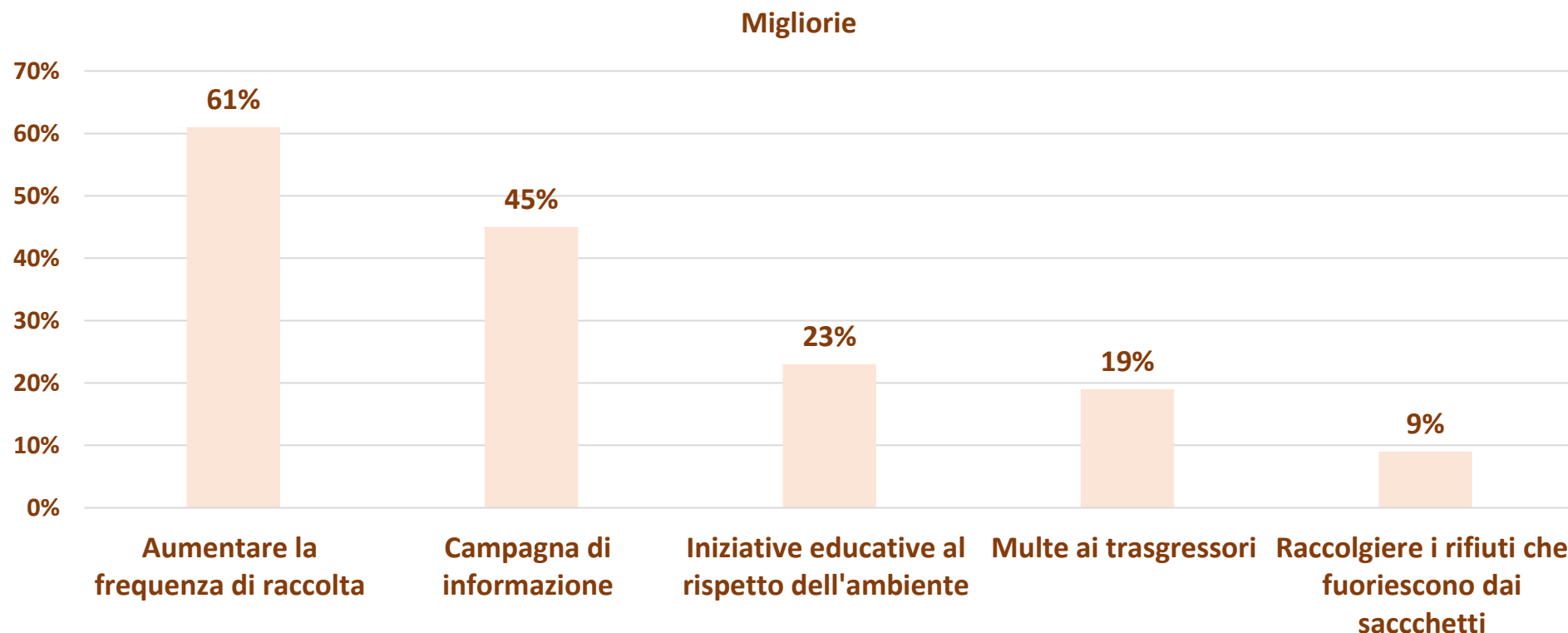


■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Raccolta Rifiuti Urbani Qualità Percepita 2023

Dom. 2 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti urbani, che prevede la raccolta rifiuti notturna (ad eccezione del vetro) e la raccolta indifferenziata mono settimanale... (solo in caso di voto da 1 a 5 porre successiva domanda) Cosa migliorerebbe del servizio di raccolta rifiuti urbani?

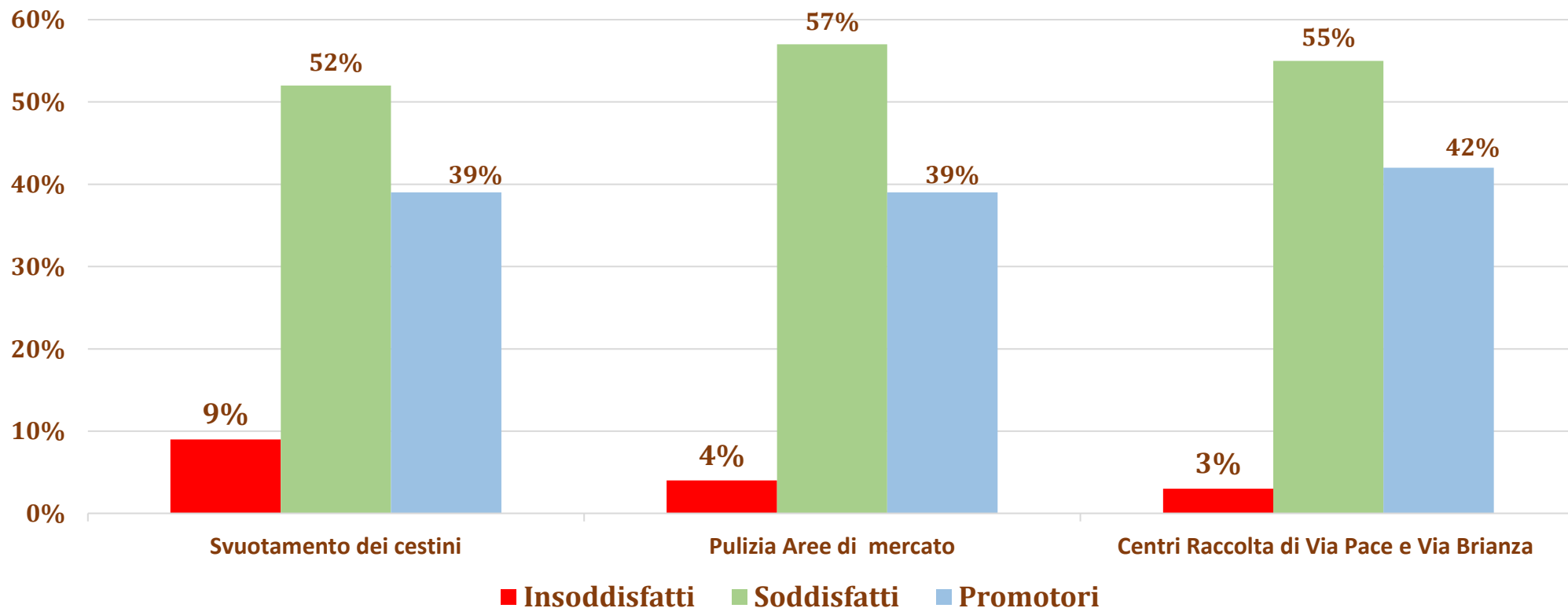


Base campionaria 30 individui

Servizi svolti da AMSA EGEA Qualità Percepita 2023

Dom. 3 Le elencherò ora una serie di servizi svolti da Amsa Egea: potrebbe dirmi il suo giudizio per ognuno, con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

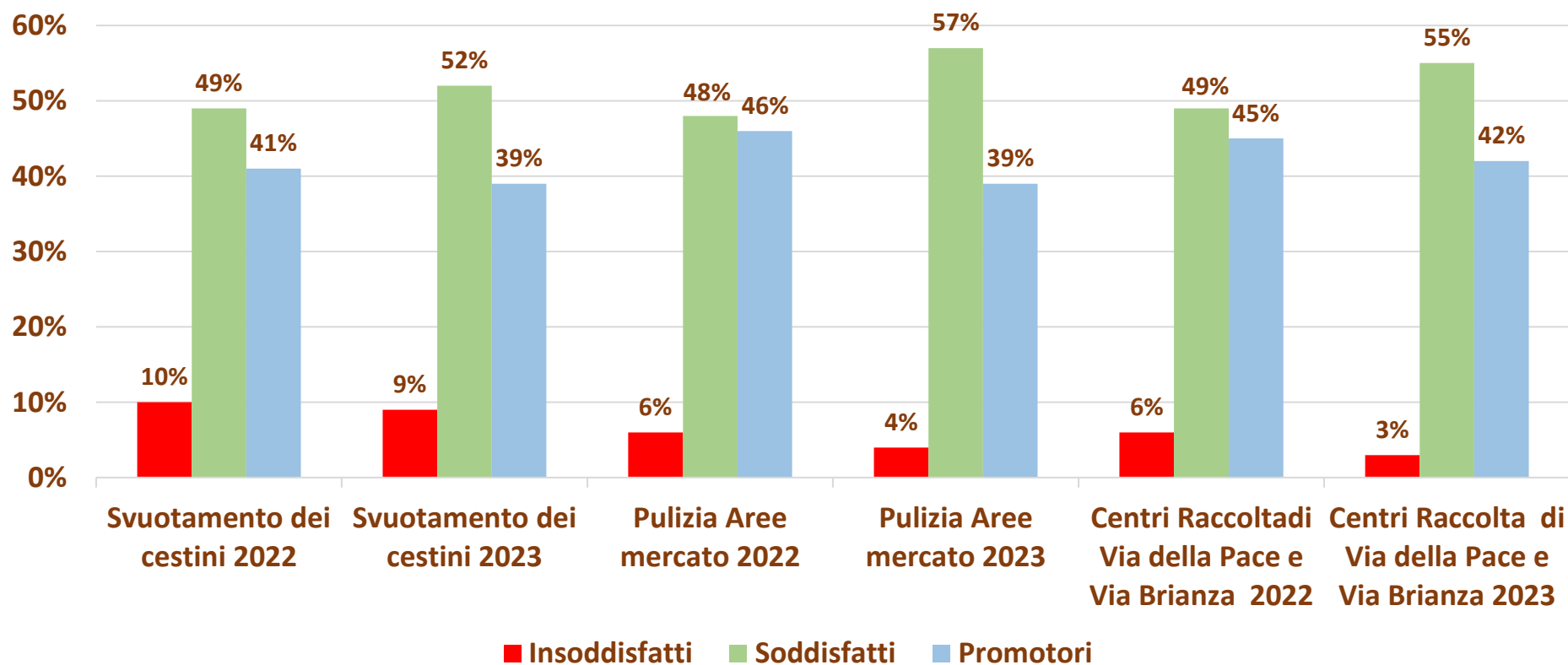
Percentuale Soddisfazione



Nota: negli anni 2020-2021 non sono stati rilevati i servizi indicati

Servizi svolti da AMSA EGEA Qualità Percepita 2023

Dom. 3 Le elencherò ora una serie di servizi svolti da Amsa Egea: potrebbe dirmi il suo giudizio per ognuno, con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Nota: negli anni 2020-2021 non sono stati rilevati i servizi indicati

Servizi svolti da AMSA EGEE Qualità Percepita 2023

Dom. 4 Conosce i seguenti servizi di ritiro a domicilio gratuiti
Dom.5 (solo per chi conosce e ha utilizzato) Livello di soddisfazione da 1 a 10

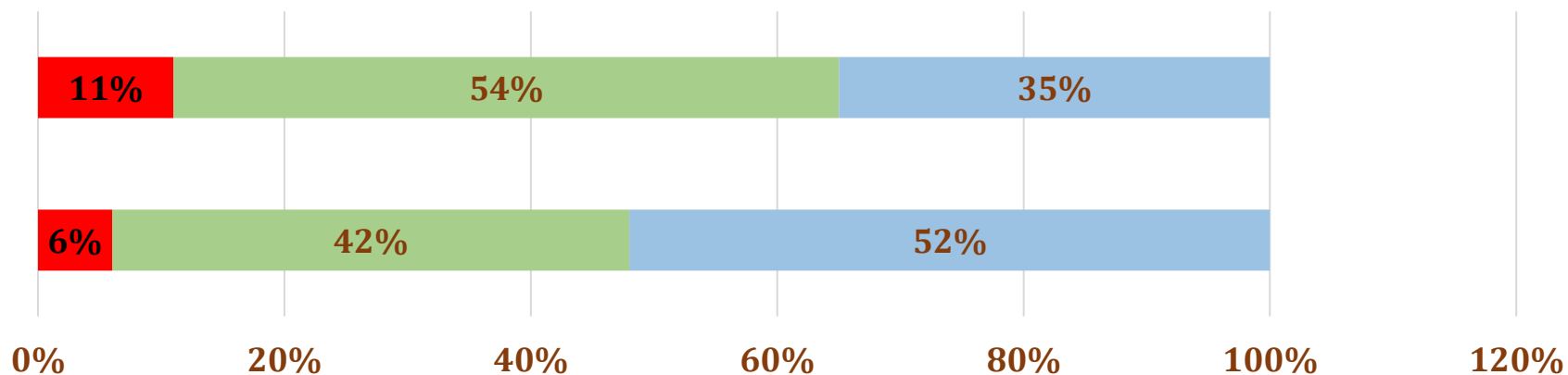
Item	Dom.4 Conoscenza ed Utilizzo	Dom. 4 Conoscenza	Dom. 4 Nessuna Conoscenza	Dom.5 Voto Medio 2023
Erba e scarti verdi	8%	60%	32%	8,3
Rifiuti ingombranti	62%	34%	4%	8,2
Pannolini e pannoloni	5%	54%	41%	7,6
Indumenti usati	22%	53%	25%	7,5
Olii esausti	33%	45%	22%	7,4

Nota: negli anni 2020-2021 non sono stati rilevati i servizi indicati

Servizi Igiene Urbana AMSA EGEA Qualità Percepita 2023

Dom. Infine, ripensando complessivamente al servizio di Igiene Urbana gestito da AMSA EGEA, quanto è soddisfatto/a del servizio con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

Percentuale



	2022	2023
■ Insoddisfatti	6%	11%
■ Soddisfatti	42%	54%
■ Promotori	52%	35%

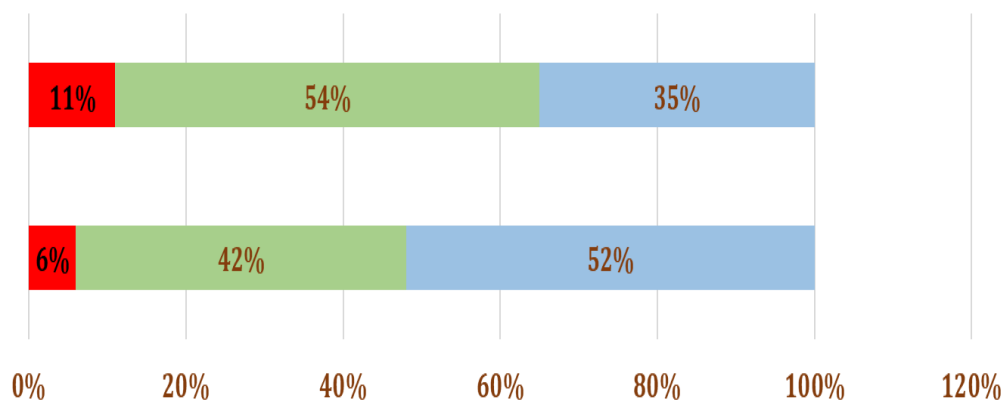
■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

Nota: negli anni 2020-2021 non è stata rilevata la valutazione complessiva del servizio di Igiene Urbana gestito da AMSA EGEA

Servizi Igiene Urbana AMSA EGEA Qualità Percepita 2023

Dom. Infine, ripensando complessivamente al servizio di Igiene Urbana gestito da AMSA EGEA, quanto è soddisfatto/a del servizio con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

Percentuale



	2022	2023
■ Insoddisfatti	6%	11%
■ Soddisfatti	42%	54%
■ Promotori	52%	35%

■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

Confrontando i dati analitici 2022/2023, si rileva una insoddisfazione generale aumentata di circa 5 punti percentuali, apparentemente in contrasto con il ribasso della percentuale di insoddisfazione per specifici aspetti del servizio; tuttavia l'apparente gap di criticità (aumento dell'insoddisfazione del servizio in generale) è proprio giustificato da un miglioramento deciso della soddisfazione: quanto maggiore è la soddisfazione, tanto più aumentano le attese di miglioramento che inducono gli individui ad una valutazione di insoddisfazione. Inoltre, è da constatare che la valutazione di insoddisfazione è circoscrivibile ad un target costituito da individui Over 65 e fascia 18/24, soprattutto di genere maschile.

Nota: negli anni 2020-2021 non è stata rilevata la valutazione complessiva del servizio di Igiene Urbana gestito da AMSA EGEA

Servizi Igiene Urbana AMSA EGEA Qualità Percepita 2023

Dom. Infine, ripensando complessivamente al servizio di Igiene Urbana gestito da AMSA EGEA, quanto è soddisfatto/a del servizio con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

Media Soddisfazione	
Item	Media Soddisfazione
Borgolombardo	8,3
Borgo Est	7,8
Civesio	8,4
Campoverde	8,2
Carpianello	7,9
Cascine e Case sparse	7,8
Pedriano e Mezzano	7,9
San Giuliano centro	8,6
Serenella	8,0
Sesto Ulteriano	8,1
Villaggio	8,0
Zivido	8,2
Media Generale	7,9

Servizi Cimiteriali 2023



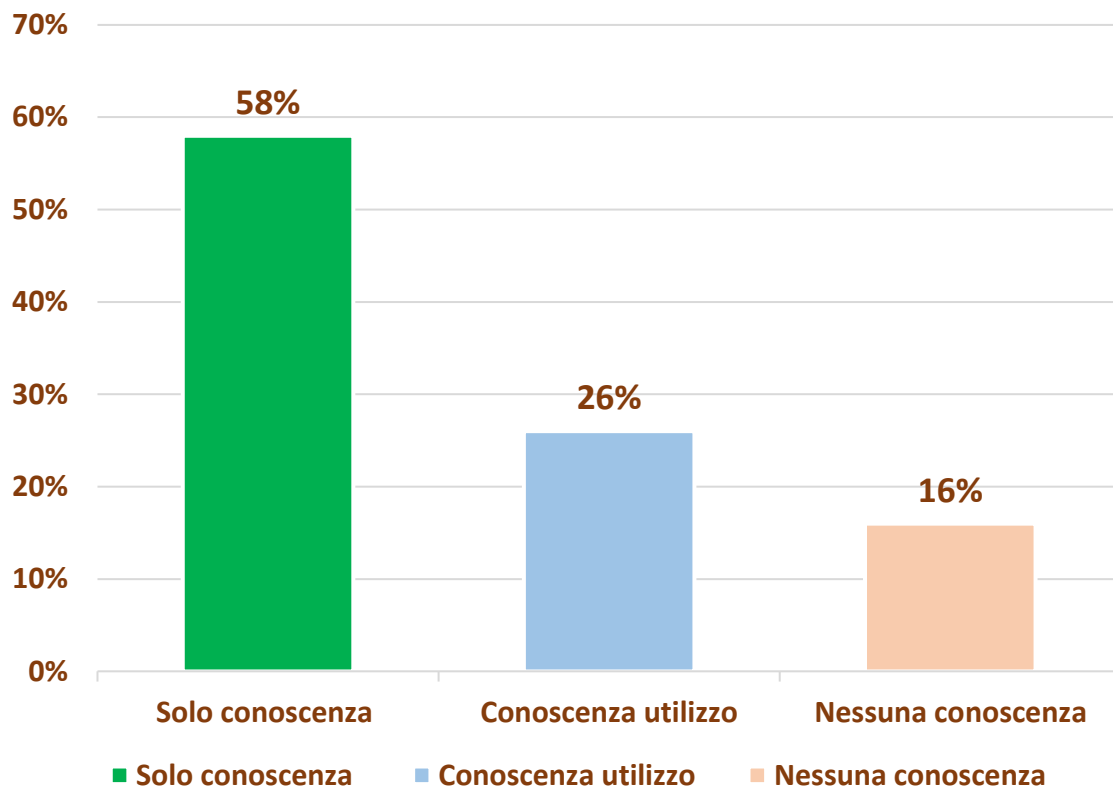
Comune di
**San Giuliano
Milanese**



AZIENDA SERVIZI E FARMACIE
SAN GIULIANO MILANESE

Servizi Cimiteriali 2023

Dom.1 Parleremo ora dei servizi cimiteriali forniti da Asf, azienda speciale del Comune (sepoltura, esumazioni, estumulazioni, illuminazione votiva, cimitero animali, etc.); potrebbe dirmi se li ha utilizzati direttamente o se ne ha sentito parlare da altri?



Doom.2 n generale, come valuta i servizi cimiteriali di cui ha usufruito, in termini di: (voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?)

Item	Voto Medio
Cortesìa e disponibilit� del personale addetto ai servizi cimiteriali	7,8
Giorni e orari di apertura cimiteri cittadini e relativi uffici	7,3
Gestione delle pratiche amministrative (tempistica e correttezza)	7,2
Voto Medio	7,4

Strumenti di Comunicazione 2023



Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Strumenti comunicazione 2023

Dom.23 Attraverso quali tra i mezzi e/o i canali informativi che le citerò lei solitamente riceve, vede o sente le informazioni relative alle attività comunali?		
Item	Percentuale 2022	Percentuale 2023
Sito internet del Comune	77%	81%
Periodico comunale TAM TAM	91%	79%
Pannelli luminosi stradali informativi	67%	72%
Pagina Facebook del Comune	72%	67%
Quotidiani locali	43%	51%
WhatsApp del Comune	54%	47%
Passaparola (amici, familiari, conoscenti, colleghi)	75%	47%
App Municipium	40%	41%
Volantini, dépliant	44%	21%
Manifesti, locandine	59%	13%

Strumenti di comunicazione 2023

Dom.24 Quale tra questi strumenti di comunicazione Le piacerebbe fosse utilizzato o maggiormente sviluppato dal Comune per garantire una migliore diffusione delle informazioni?

Dom.31 Quale tra questi strumenti di comunicazione Le piacerebbe fosse utilizzato o maggiormente sviluppato dal Comune per garantire una migliore e più ampia diffusione delle informazioni? Mi dica il primo, quello che Lei preferirebbe, poi il secondo e poi il terzo in ordine di importanza 2022				Dom.24 Quale tra questi strumenti di comunicazione Le piacerebbe fosse utilizzato o maggiormente sviluppato dal Comune per garantire una migliore e più ampia diffusione delle informazioni? Mi dica il primo, quello che Lei preferirebbe, poi il secondo e poi il terzo in ordine di importanza 2023			
Item	I Strumento	II Strumento	III Strumento	Item	I Strumento	II Strumento	III Strumento
App Municipium	23%	-	21%	App Municipium	27%	-	-
WhatsApp del Comune	14%	-	-	WhatsApp del Comune	32%	-	27%
Periodico comunale TAM TAM	14%	15%	-	Periodico comunale TAM TAM	15%	12%	9%
Sito internet del Comune	24%	17%	17%	Sito internet del Comune	31%	29%	24%
Pagina Facebook del Comune	-	15%	-	Pagina Facebook del Comune	-	21%	-
Volantini, dépliant	-	-	-	Volantini, dépliant	-	-	-
Manifesti, locandine	-	-	-	Manifesti, locandine	-	-	-
Pannelli luminosi stradali informativi	-	16%	16%	Pannelli luminosi stradali informativi	-	22%	29%

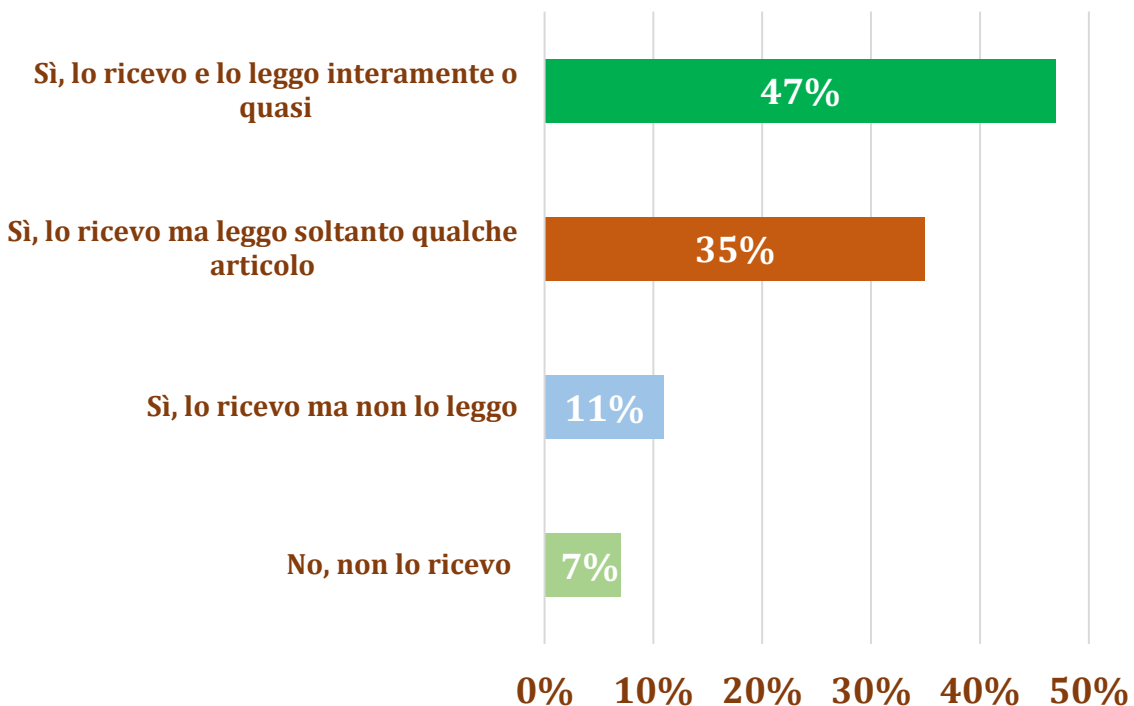
Strumenti di Comunicazione 2020-2021-2022-2023

Dom.24 Quale tra questi strumenti di comunicazione Le piacerebbe fosse utilizzato o maggiormente sviluppato dal Comune per garantire una migliore e più ampia diffusione delle informazioni? Mi dica il primo, quello che Lei preferirebbe, poi il secondo e poi il terzo in ordine di importanza

Strumento	Tam Tam	Manifesti Locandine	Sito Web	Volantini	App Municipium	WhatsApp
2020	63%	17%	14%	-	-	-
2021	58%	14%	11%	11%	-	-
2022	14%	-	24%	-	23%	14%
2023	36%	-	84%	-	27%	59%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Strumenti di comunicazione Periodico TAM TAM 2023

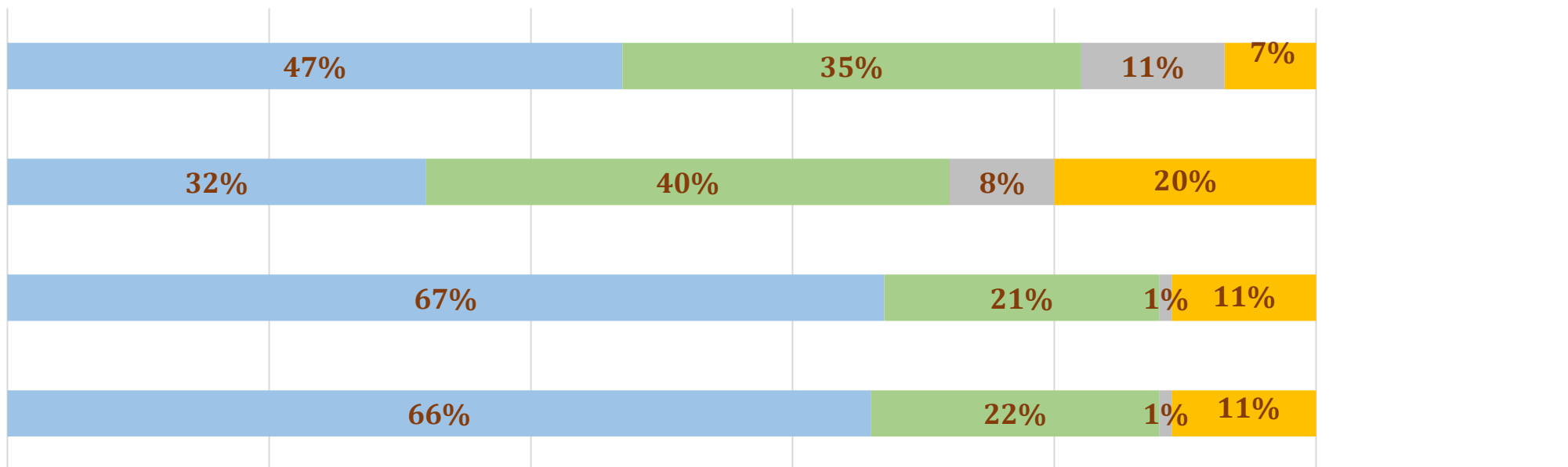


Dom.25 Lei riceve TAM TAM, il periodico del Comune realizzato a costo zero per i cittadini residenti ?

Item	Percentuale
Sì, lo ricevo e lo leggo interamente o quasi	47%
Sì, lo ricevo ma leggo soltanto qualche articolo	35%
Sì, lo ricevo ma non lo leggo	11%
No, non lo ricevo	7%
Totale	100%

Strumenti di comunicazione Periodico TAM TAM 2020-2021-2022-2023

Le percentuali relative al 2021 presentavano nel report rilasciato da altra società una leggera imperfezione che è stata corretta in relazione al trend del 2020)



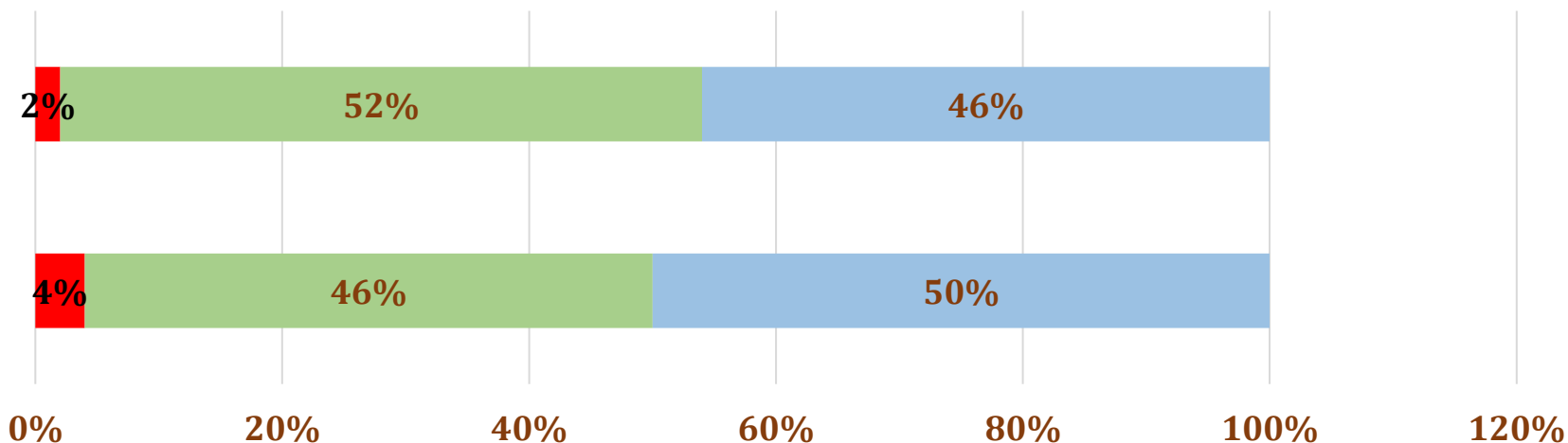
	2020	2021	2022	2023
■ Si ricevo e leggo interamente	66%	67%	32%	47%
■ Si, ricevo e leggo parzialmente	22%	21%	40%	35%
■ Sì, ricevo e non leggo	1%	1%	8%	11%
■ No, non ricevo	11%	11%	20%	7%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Strumenti di comunicazione Periodico TAM TAM 2023

Dom.26 In generale, per quanto è a sua conoscenza, quanto è soddisfatto/a del periodico del Comune TAM TAM

Percentuale Soddisfazione

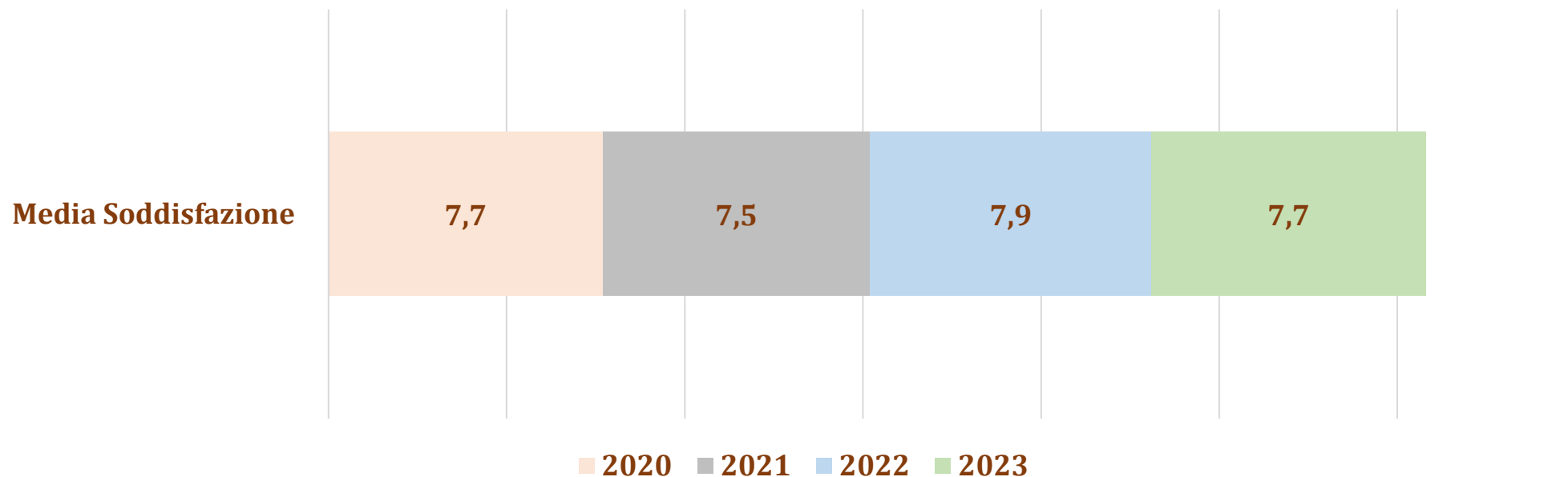


	2022	2023
■ Insoddisfatti	4%	2%
■ Soddisfatti	46%	52%
■ Promotori	50%	46%

■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

Strumenti di comunicazione Periodico TAM TAM
2020-2021-2022-2023

Dom.26 In generale, per quanto è a sua conoscenza, quanto è soddisfatto/a del periodico del Comune TAM TAM				
Media	2020	2021	2022	2023
	7,7	7,5	7,9	7,7

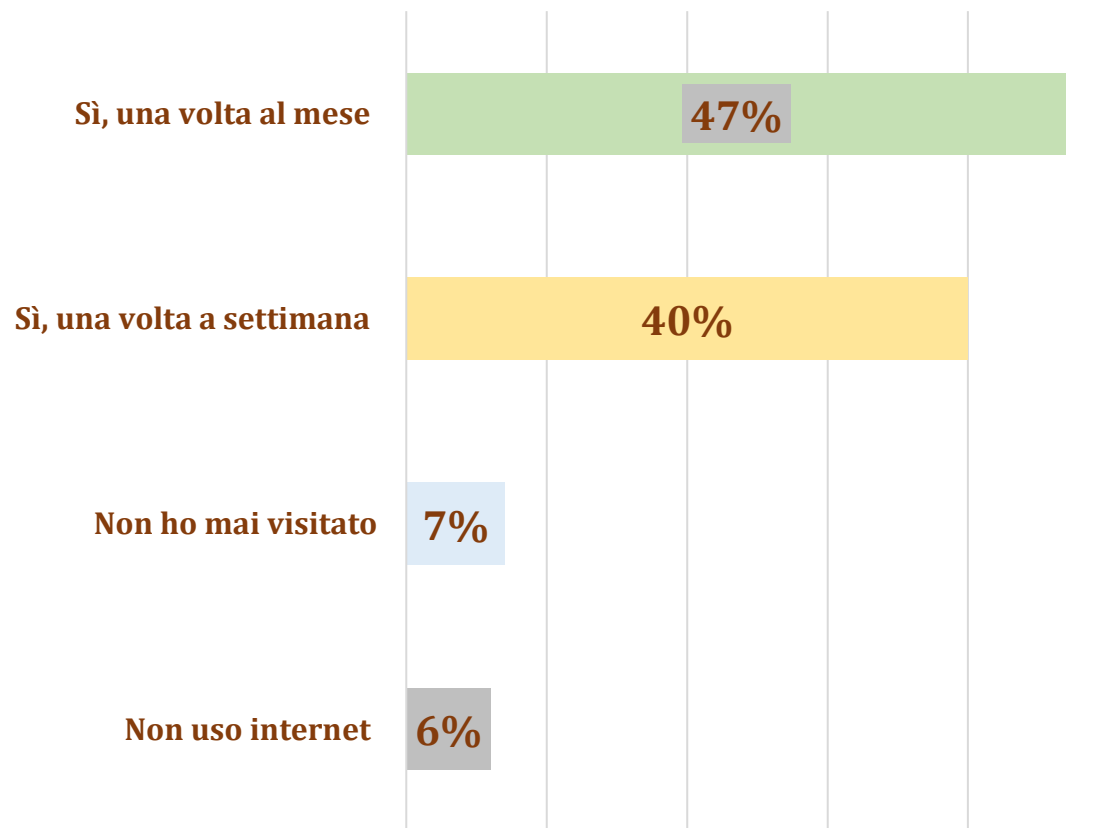


GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

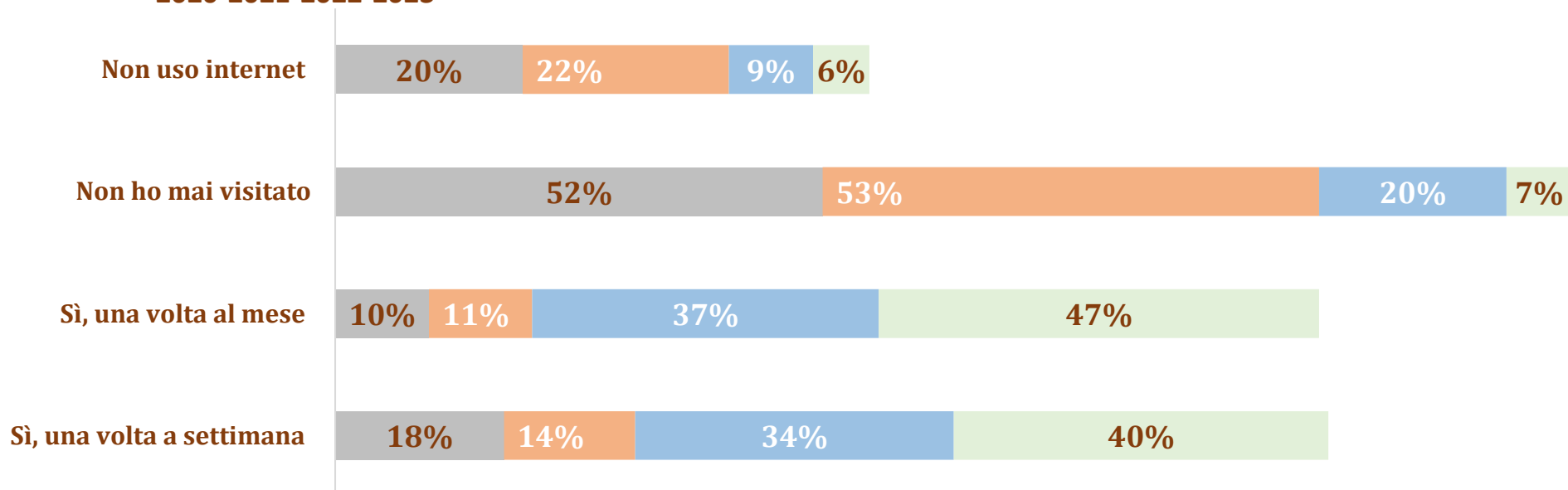
Strumenti di comunicazione – Pagina Facebook 2023

Dom.27 Le capita di visitare la pagina Facebook del Comune di San Giuliano Milanese?

Item	Percentuale
Si, almeno una volta al mese	47%
Sì, almeno una volta alla settimana	40%
Non ho mai visitato la pagina Facebook del Comune	7%
Non uso internet	6%
Totale	100%



Strumenti di comunicazione Pagina Facebook 2020-2021-2022-2023



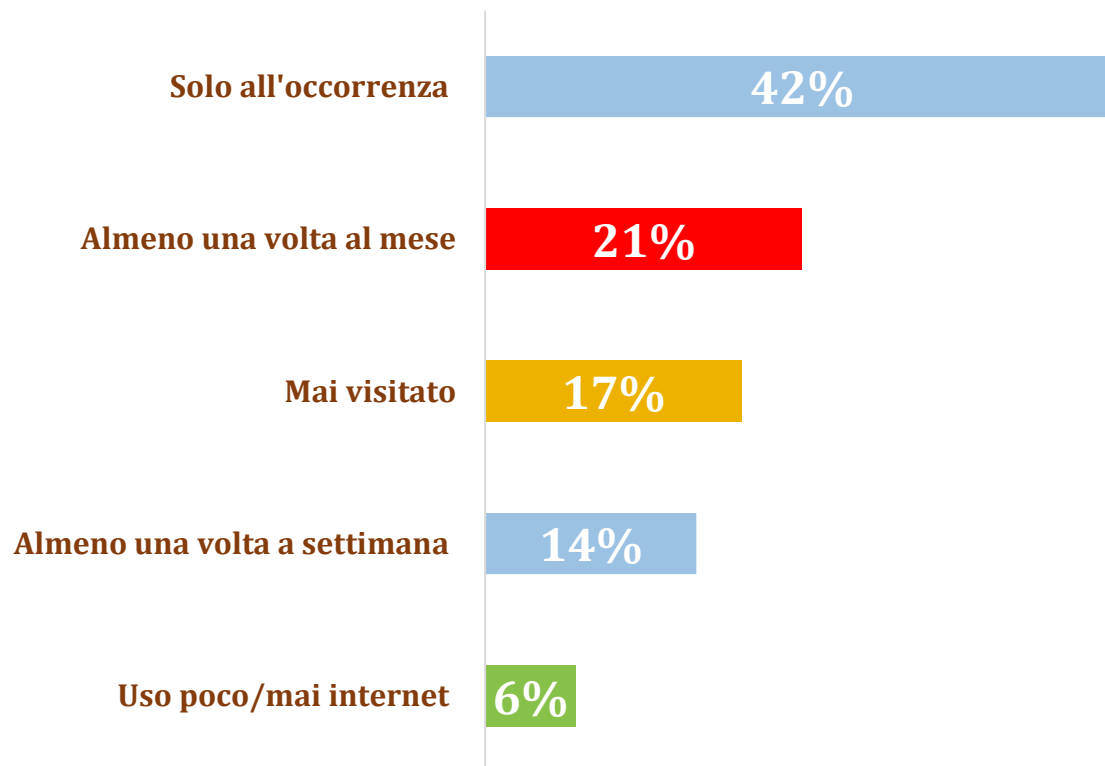
	Sì, una volta a settimana	Sì, una volta al mese	Non ho mai visitato	Non uso internet
■ 2020	18%	10%	52%	20%
■ 2021	14%	11%	53%	22%
■ 2022	34%	37%	20%	9%
■ 2023	40%	47%	7%	6%

Strumenti di comunicazione Sito Web 2023

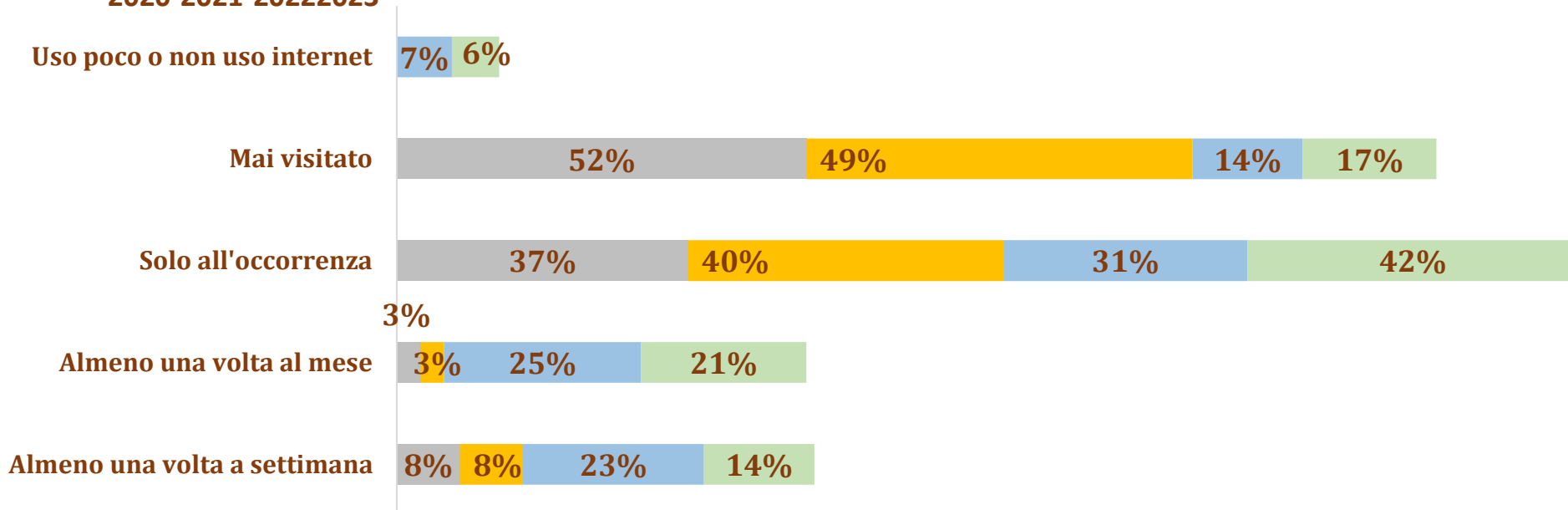
Dom.28 Le capita di utilizzare il sito internet del Comune di San Giuliano?

Item	Percentuale
Solo all'occorrenza	42%
Almeno una volta al mese	21%
Non ho mai visitato né utilizzato il sito del Comune	17%
Almeno una volta alla settimana	14%
Uso poco o non uso mai o quasi mai Internet	6%
Totale	100%

Percentuale Utilizzo Sito Web



Strumenti di comunicazione Sito Web 2020-2021-2022-2023



	Almeno una volta a settimana	Almeno una volta al mese	Solo all'occorrenza	Mai visitato	Usa poco o non usa internet
■ 2020	8%	3%	37%	52%	
■ 2021	8%	3%	40%	49%	
■ 2022	23%	25%	31%	14%	7%
■ 2023	14%	21%	42%	17%	6%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Sito Internet del Comune 2023

Dom.29 Le leggerò ora alcune sezioni e servizi on line presenti sul sito internet del Comune. Per ciascuna sezione, può indicarmi quanto è soddisfatto/a della qualità delle informazioni presenti sul sito con un voto

Item	Notizie in primo piano	Avvisi e scadenze	Orari e recapiti degli Uffici	Servizi online	Amministrazione Trasparente	Ricerca e download modulistica	Anagrafe on line, stampa di certificati anagrafici	Portale tributi per calcolo IMU/TARI
2023	7,5	7,7	7,5	7,7	7,2	7,6	7,4	7,2
	PERCENTUALE Item «Non ho mai utilizzato questo servizio sul sito»							
	47%	29%	11%	11%	32%	39%	47%	21%

Sito Internet del Comune 2023

Dom.30 Può indicarmi quanto è soddisfatto/a del sito del Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a

Percentuale Soddisfazione



■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

Sito Internet del Comune: Qualità Percepita
2020-2021- 2022-2023

Dom.29 Le leggerò ora alcune sezioni e servizi on line presenti sul sito internet del Comune. Per ciascuna sezione, può indicarmi quanto è soddisfatto/a della qualità delle informazioni presenti sul sito con un voto
Voto Medio per ciascuna sezione del sito Web del Comune

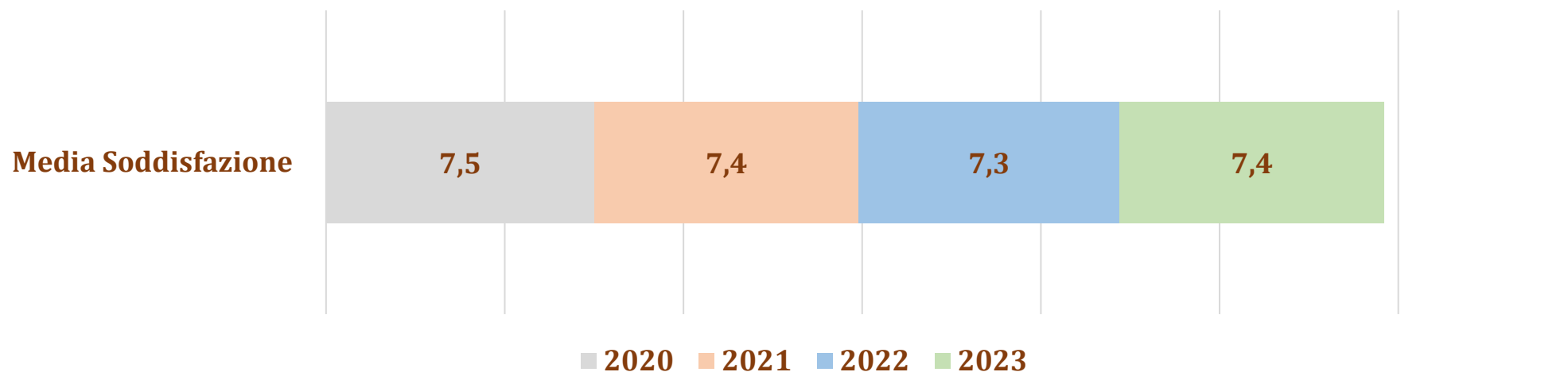
Item	Notizie in primo piano	Avvisi e scadenze	Orari e recapiti degli Uffici	Servizi online	Amministrazione Trasparente	Ricerca e download modulistica	Anagrafe on line, stampa di certificati anagrafici	Portale tributi per calcolo IMU/TARI
2020	7,4	7,4	7,6	7,4	7,1	7,3	7,4	7,6
2021	7,1	7,2	7,4	7,1	6,9	7,2	7,3	7,4
2022	7,6	7,8	7,6	7,7	7,4	7,5	7,7	7,6
2023	7,5	7,7	7,5	7,7	7,2	7,6	7,4	7,2

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

**Sito Internet del Comune
2020-2021-2022-2023**

Dom.30 Può indicarmi quanto è soddisfatto/a del sito del Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	7,5	7,4	7,3	7,4



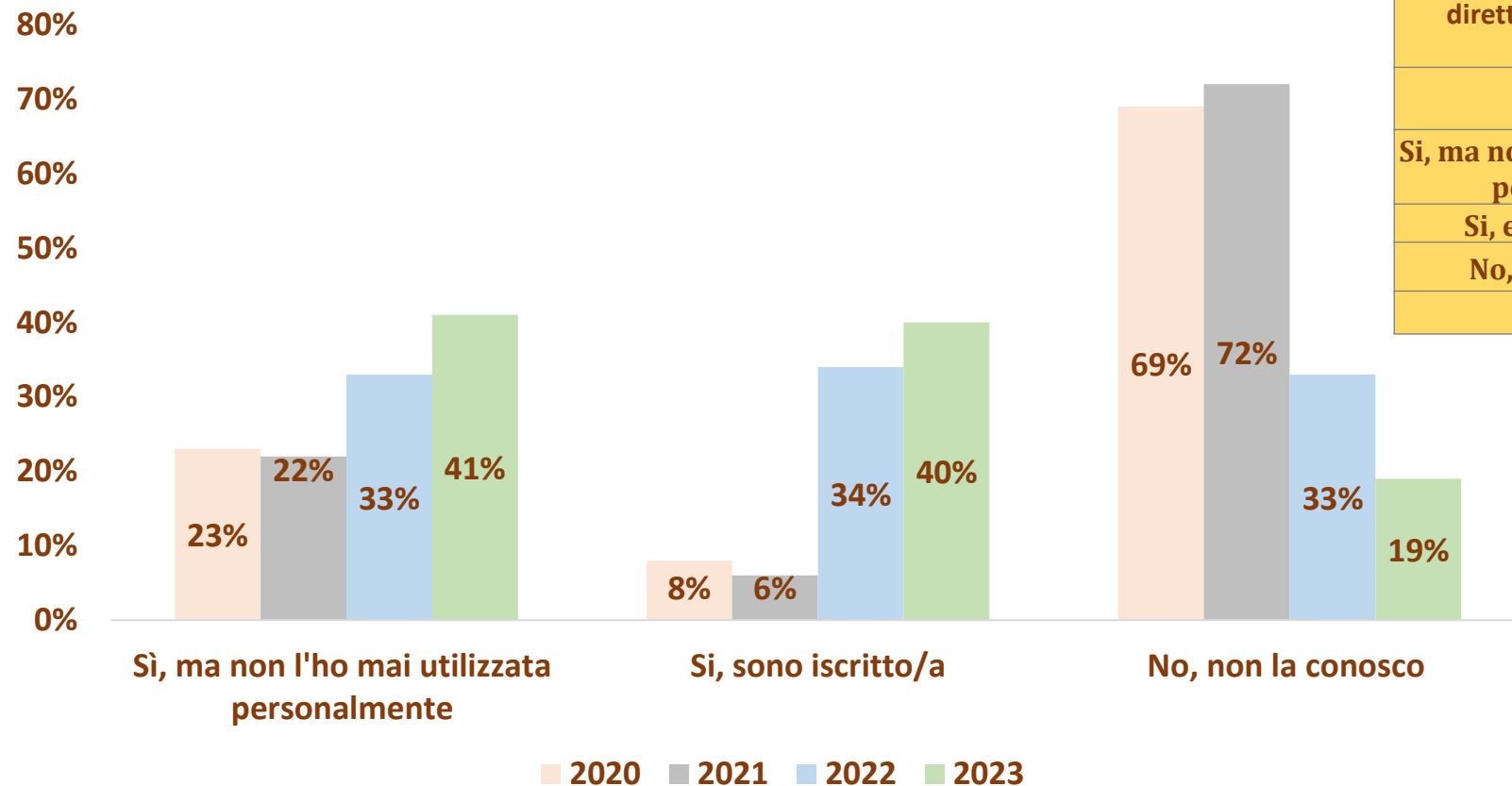
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Applicazione Municipium

**Dom.31 Lei conosce “Municipium”, l’App gratuita del Comune per ricevere informazioni e fare segnalazioni direttamente dal suo smartphone?
2023**

Item	Percentuale
Si, e sono iscritto/a	40%
Si, ma non l’ho mai utilizzata personalmente	41%
No, non la conosco	19%
Totale	100%

Applicazione Municipium 2020-2021-2022-2023



Dom.31 Lei conosce "Municipium", l'App gratuita del Comune per ricevere informazioni e fare segnalazioni direttamente dal suo smartphone?
2023

Item	Percentuale
Si, ma non l'ho mai utilizzata personalmente	41%
Si, e sono iscritto/a	40%
No, non lo conosco	19%
Totale	100%

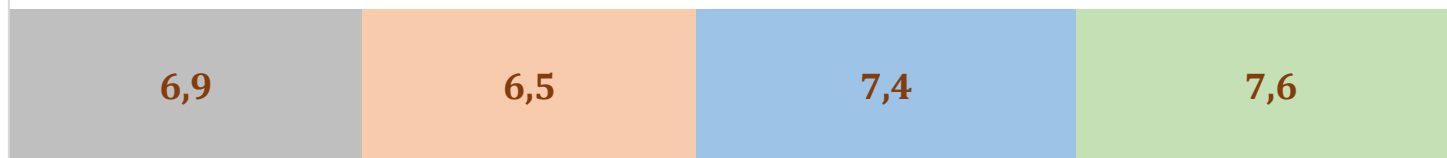
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Strumenti di comunicazione App Municipium 2023

Dom.32 Può indicarmi quanto è soddisfatto/a dell'App Municipium con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022	2023
Media	6,9	6,5	7,4	7,6

Media Soddisfazione



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

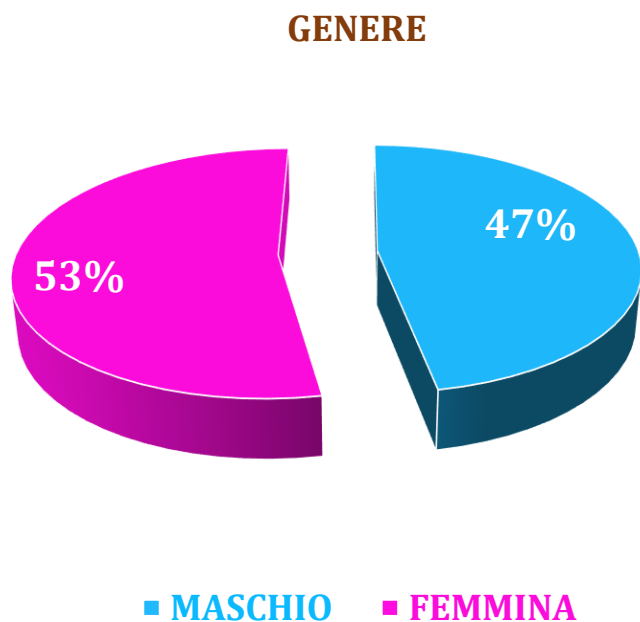
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Variabili Campionarie 2023



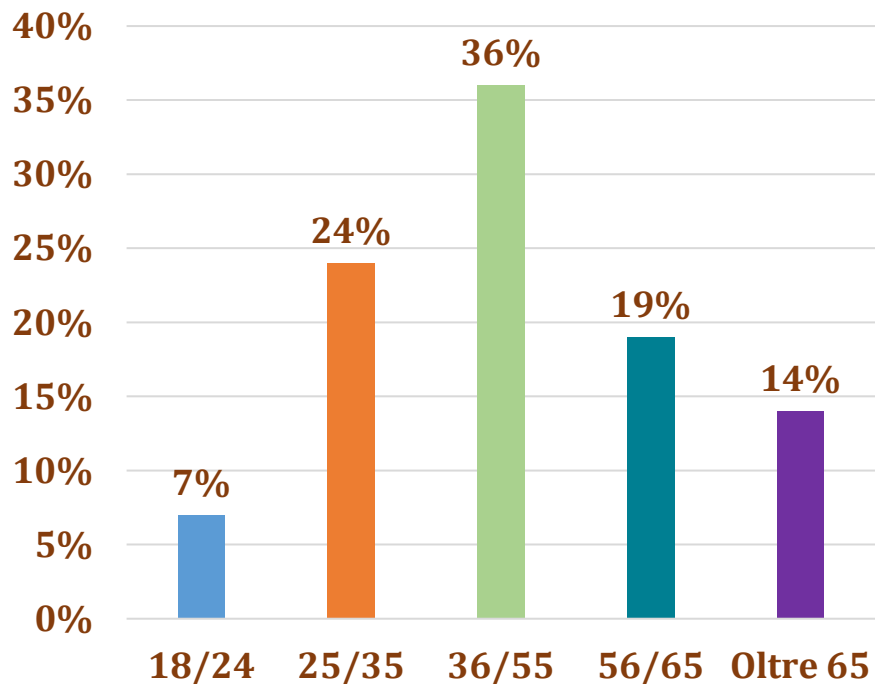
Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Variabili Campionarie – Genere Biologico 2023



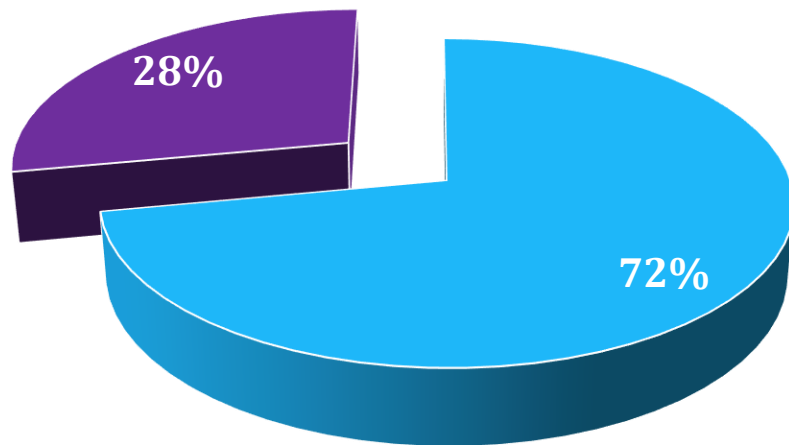
Genere Biologico	
Item	Percentuale %
Maschio	47%
Femmina	53%
Totale	100%

Variabili Campionarie – Fascia d'età 2023



Fascia Età	
Item	Percentuale
18-24 anni	7%
25-35 anni	24%
36-55 anni	36%
56-65 anni	19%
Oltre 65 anni	14%
Totale	100%

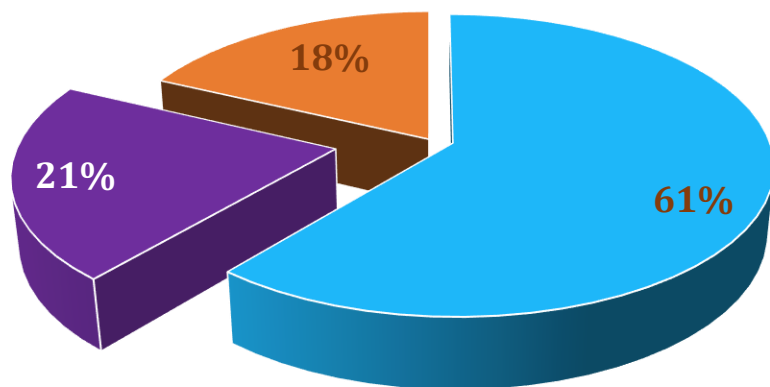
Variabili Campionarie – Nazionalità 2023



■ Italiana di origine ■ Straniera

Nazionalità	
Item	Percentuale %
Italiana di origine	72%
Straniera	28%
Totale	100%

Variabili Sociodemografiche Residenza 2023



- Sì, sempre risieduto
- Trasferito da meno di 2 anni
- Trasferito da 2 a 10 anni

Lei ha sempre risieduto a San Giuliano Milanese?	
Item	Percentuale %
Si, ho sempre risieduto qui	61%
Mi sono trasferito/a qui da meno di due anni	21%
Mi sono trasferito/a da 2 a 10 anni	18%
Totale	100%

Variabili Sociodemografiche Zona Comunale 2023

In quale zona di S. Giuliano risiede:	
Item	Percentuale
Borgolombardo	6%
Borgo Est	3%
Civesio	3%
Campoverde	9%
Carpianello	4%
Cascine e Case sparse	2%
Pedriano e Mezzano	6%
San Giuliano centro	23%
Serenella	9%
Sesto Ulteriano	6%
Villaggio	12%
Zivido	17%
Totale	100%

Le zone del Comune di San Giuliano sono indicate in ordine alfabetico

Variabili Sociodemografiche – Nucleo familiare 2023

Come è composta la sua famiglia e chi abita con Lei?

Item	Percentuale
Partner/Convivente con i figli	51%
Partner/Convivente senza figli	15%
Partner/Convivente con altri familiari	13%
Solo/a (Single senza figli)	8%
Partner/Convivente con figli e altri familiari	7%
Solo/a con figli	6%
Totale	100%

Variabili Sociodemografiche – Fascia età figli 2023

Potrebbe dirmi in quale fascia di età rientrano i suoi figli?

Item	Percentuale
0-3 anni	19%
4-10 anni	22%
11-17 anni	46%
Oltre 17 anni	13%
Totale	100%

Variabili Sociodemografiche - Professione 2023

Professione	
Item	Percentuale
Imprenditore	4%
Lavoratore autonomo	5%
Libero professionista	4%
Commerciante/artigiano	10%
Dirigente/quadro	1%
Insegnante/impiegato/militare	7%
Lavoratore dipendente pubblico/privato	26%
Agricoltore	1%
Studente	8%
Casalinga	9%
Pensionato/a	20%
Disoccupato/in cerca di prima occupazione	5%
Totale	100%

Variabili Sociodemografiche – Luogo di lavoro 2023

Solo se lavora, esclusi studenti, pensionati, casalinghe, disoccupati, possidenti), Lei lavora a:

Item	Percentuale
A San Giuliano Milanese	63%
A Milano	15%
In un altro comune in provincia di Milano	12%
Fuori dalla provincia di Milano	10%
Totale	100%



D E M O S
MARKETING INTERNATIONAL

Copyright © 2023

by Demos Marketing International

I diritti di traduzione, di riproduzione e di adattamento,
totale o parziale, con qualsiasi mezzo

(compresi i microfilm e le copie fotostatiche)
sono riservati per tutti i paesi e devono essere
espressamente autorizzati dall'Autore

© Demos Marketing International

All Rights Reserved

www.demosmarketing.net

